

## DISPUTE SUR LA MÉDECINE LE 16 NOVEMBRE 2024, PALAIS DE BEAULIEU

### TÉMOIGNAGES 6 « QUE VIVENT LES MÉDECINS ? »

#### Témoignage 1

Chaque jour, un nouveau cours pour nous inviter à ne pas harceler les collaborateurs, à adopter un style de management bienveillant, à faire recours à la communication non violente, à apprendre à évaluer un collaborateur, etc., etc. C'est à se demander comment ils peuvent encore nous laisser la responsabilité de nous occuper des patients...

Et aujourd'hui, la Direction des Ressources Humaines nous invite à un nouvel atelier : « Communiquer au quotidien ». Il s'agit donc de nous apprendre la communication du quotidien, quand on se dit bonjour, quand on se croise, quand on demande un croissant à la cafétéria, bref, quand nous sommes nous-mêmes. Animé par un coach (c'est quoi son *background* professionnel ?) de BeHuman Consulting (ils prennent combien de l'heure ?), l'atelier durera une heure et demie... et n'aura aucun effet.

Il est bien connu, dans la littérature sur la formation en matière de communication soignant-soigné, que ces interventions brèves, sans exercices, sans jeux de rôles, sans simulation de la situation, sans supervision, sans attention portée aux interactions et aux enjeux relationnels de la communication, n'ont strictement aucun impact sur les participants. Qui évalue ces formations quant à leur efficacité ? Qui évalue les intervenants ? Qui s'interroge sur la pertinence des propositions qui nous sont faites en matière de formation ?

« Réagir adroitement aux situations potentiellement conflictuelles et les apaiser ». Ah bon, parce que maintenant, le conflit, il faut forcément l'apaiser ? Pourquoi ? Pour Sarah Schulman, dans son livre *Conflict is not Abuse*, le conflit doit être, au contraire, valorisé. Il stimule et fait vivre une institution. Basique, mais visiblement pas pour BeHuman Consulting. On pourrait en rire si ce n'était pas si triste. Moi, j'aimerais profiter d'un cours que j'intitulerais : « Comment supporter un environnement hospitalier qui infantilise ses collaborateurs ? »

\*\*\*\*\*

#### Témoignage 2

Durant une garde, je suis appelé pour un décès inattendu. Une personne âgée. Une patiente retrouvée morte lors de la tournée. La voisine de chambre est choquée car elle a pensé qu'elle s'était endormie. L'équipe aussi. Je dois appeler la famille, faire le constat de décès et m'assurer de la procédure correcte. Je suis transporté dans un tourbillon qui me dépasse auquel je ne suis pas préparé. Vient l'annonce à la famille... qui réagit avec colère et incompréhension. Viennent les questions de l'équipe sur ce qu'on doit faire

avec le corps. Faut aussi aller rassurer la voisine de chambre pour lui dire qu'elle n'y est pour rien. Rassurer l'équipe qu'ils ont fait comme il faut. Rassurer la famille que la patiente n'a pas souffert et qu'elle s'est endormie paisiblement. À la fin, tout est réglé. Plus de questions. Tout le monde repart à ses occupations, à sa vie. Et moi dans tout ça ? Je me vois au-dessus, en dehors, détaché. Tout glisse sur moi, et pourtant j'en garde une trace. Le soir je pleure. Et le lendemain tout recommence comme si de rien.

\*\*\*\*\*

### **Témoignage 3**

Empathie, politesse, tact : c'est ce qu'on attend de nous, des médecins. Et quoi dire face à un patient remonté, qui a des propos ouvertement racistes ? Oui, il se trouve lui-même à la marge de la société et sans doute mal traité par la vie, et ceci probablement depuis bien longtemps. Je comprends ses propos comme un moyen de décharge, de canaliser sa colère et révolte et de trouver des boucs émissaires et des « moins que rien », ou en tout cas « moins que lui ».

Il sent ma désapprobation face à ses propos, mais nous n'en parlons pas. Je n'ai pas envie de conflictualiser ou de problématiser en vue de la relation fragile. Mon job c'est de le soigner, comme tous les autres. Je me tais. Mais je ne me sens pas bien.