DOC
LE RENDEZ-VOUS
DES MÉDECINS
VAUDOIS

**Difficultés relationnelles des médecins du CHUV**

# Un espace d'écoute et de médiation en cas de conflit

**L'Espace Collaborateurs du CHUV a vu le jour en 2015. Il est à disposition de toutes les personnes employées par l'institution, quels que soient leur niveau hiérarchique et leur métier. Indépendants, la médiatrice et le médiateur qui y oeuvrent garantissent une confidentialité absolue. Ni juges, ni arbitres, ils s'engagent à aider les personnes concernées à clarifier leur situation, se responsabiliser et trouver une solution. Leur solution.**

Le premier réflexe à avoir en cas de problème est bien sûr de se tourner vers sa ou son supérieur hiérarchique, ou les RH, mais il est parfois difficile de le faire et la piste de la médiation peut alors être envisagée. Si ce ne sont pas les médecins qui franchissent le pas le plus facilement, nous constatons depuis trois ans une augmentation sensible des sollicitations de leur part. Nous ne voyons pas forcément cela comme une intensification des problèmes, mais plutôt comme les prémices d'un changement de culture au sein de l'hôpital, qui pourrait – nous l'espérons – favoriser la libération de la parole.

**Quelles problématiques rencontrent les médecins?**

Conflits avec leur pairs, charge de travail trop importante, manque de ressources, questionnement sur leurs responsabilités managériales, autoritarisme, intimidation et/ou infantilisation à leur égard provenant de leur responsable, menaces sur leur carrière, vision négative de la part de la hiérarchie par rapport à une grossesse annoncée, sexisme : autant de difficultés auxquelles les médecins doivent faire face. Il est aussi intéressant de constater un changement considérable entre l'ancienne et la nouvelle génération, en lien avec leur façon d'appréhender leur vie professionnelle et privée. Un changement qui peut dans certains cas faire naître une incompréhension, voire des disputes.

Toutes ces problématiques peuvent avoir un impact sur la santé mentale des personnes concernées et il est fréquent que ces dernières – lors des entretiens individuels ou durant la médiation – évoquent un manque de sommeil, une « boule au ventre », un mal-être ou une souffrance les menant parfois jusqu'à l'arrêt de travail, voire au burn-out.

**La médiation a un impact positif sur la santé**

En tant que médiateurs, nous avons conscience qu'il n'est pas facile, surtout pour le corps médical et dans un contexte compétitif, de reconnaître que l'on ne va pas bien et que l'on a besoin d'aide. La peur des représailles peut aussi être un frein à une démarche de médiation. « Est-ce que ma carrière est en jeu si mon chef l'apprend ? Ne vais-je pas me retrouver à la traîne et voir le poste convoité me passer sous le nez ? » C'est aussi pour cela que la confidentialité est cruciale et qu'un lien de confiance doit exister entre les personnes qui viennent à l'Espace Collaborateurs et l'équipe de médiation.

Comme mentionné dans un article de la Revue Médicale Suisse par la Dre Dorothy Curtin-Cundy, spécialiste FMH en psychiatrie et psychothérapie et médiatrice FSM, « […] passer d'un état affectif dit de la rancune à celui dit du pardon, comme hypothétiquement possible lors d'une médiation, est suivi de changements psychophysiologiques et biologiques » pouvant à long terme, selon l'auteure, favoriser la « prévention de maladies découlant d'une adaptation chronique au stress ».

Si nous avons un conseil à donner à celles et ceux qui rencontrent des difficultés au travail, c'est d'en parler, et ce le plus tôt possible. Les malaises et les conflits ne se résolvent souvent pas tous seuls et avoir une aide

https://www.svmed.ch/doc-mag/dossiers/nos-medecins-sont-ils-malades/un-espace-decoute-et-de-mediation-en-cas-de-conflit/

Ce contenu peut être utilisé dans un cadre privé ou pour la formation postgraduée et continue. Toute autre utilisation est subordonnée à l'autorisation écrite préalable de la Société Vaudoise de Médecine (SVM), éditrice et détentrice exclusive des droits.

DOC
LE RENDEZ-VOUS
DES MÉDECINS
VAUDOIS

extérieure peut s’avérer aussi précieux qu’efficace !

Valérie Ayer et Xavier Ganioz
Médiatrice et médiateur certifiés FSM, Espace Collaborateurs du CHUV

https://www.svmed.ch/doc-mag/dossiers/nos-medecins-sont-ils-malades/un-espace-decoute-et-de-mediation-en-cas-de-conflit/

Ce contenu peut être utilisé dans un cadre privé ou pour la formation postgraduée et continue. Toute autre utilisation est subordonnée à l’autorisation écrite préalable de la Société Vaudoise de Médecine (SVM), éditrice et détentrice exclusive des droits.