

Pratiques

Octobre 2009 • 16,50 €

Les cahiers de la médecine utopique

47



dossier

**La violence faite
au travail**

Entre thérapeutique et politique

Dans le cabinet du généraliste, les symptômes de la souffrance au travail sont traités médicalement et individuellement, mais se pose la question des causes sociales et politiques de cette souffrance qui doit être renvoyée à la collectivité.

Entretien avec **Ledicia Weizmann**, médecin généraliste

Propos recueillis par **Anne Perraut Soliveres**

Ma pratique de médecin généraliste a débuté en 1984, au moment où sont apparus les licenciements massifs. Comment concevoir mon rôle de médecin, avec quels outils ? Que signifie mettre quelqu'un en arrêt de travail ? Certes, il est mis momentanément à l'abri, mais qu'en est-il de la collectivité qui en supporte le coût ? Faut-il à tout prix médicaliser ce qui est une souffrance sociale ? Questions complexes que le médecin ne peut résoudre seul.

La solitude du médecin et du salarié en souffrance

Je travaille dans un cabinet de groupe dans le 11^e arrondissement de Paris créé à l'instigation d'une association d'usagers, l'« Association Santé Charonne » (ASC).

Même dans ce cadre où les échanges sont fréquents et riches, le travail du médecin dans son cabinet reste quelque peu solitaire. Un malaise et l'impression d'être novice, dépourvue d'outils face aux problématiques de la souffrance au travail qui débordent largement la question individuelle de la santé des patients, sont vite apparus. Arrêts de travail et psychotropes font évidemment partie des solutions transitoires, mais sont imparfaits et insuffisants face à la complexité et l'ampleur du problème. En outre, ils tendent à médicaliser une souffrance sociale.

Lorsque j'ai décidé, il y a dix ans, dans le cadre de l'ASC, de créer un groupe expérimental autour de la question de la souffrance au travail, je ne savais pas trop ce que j'y cherchais si ce n'était de ne pas rester isolée dans mon travail, ce qui repré-

sentait une forme de souffrance, et d'offrir à ceux que la question touchait un lieu de débat (qui les sortirait de leur propre isolement). D'emblée sont venus des syndicalistes désemparés face à certaines situations de salariés nouvelles pour eux, des personnes en souffrance, des curieux alertés par le bouche à oreille. Les uns exprimaient leurs difficultés, les autres écoutaient, répondaient en proposant des pistes ; de mois en mois, quelque chose s'est dégagé du groupe.

Le cadre d'un travail efficace

Un médecin du travail est venu régulièrement et nous avons progressivement animé le groupe en binôme. Puis ce médecin a désiré partir. Le hasard a voulu que peu de temps auparavant, un syndicaliste, ancien éducateur devenu psychologue du travail et travaillant au CNAM avec Christophe Dejours, soit venu observer notre travail. Je lui ai proposé de co-animer le groupe, il a tout de suite accepté, trouvant cette expérience collective en dehors de l'entreprise originale et inédite. Jean-Claude Valette a enrichi notre groupe de sa connaissance approfondie du monde du travail et de l'expérience qu'il avait de ces problématiques. Nos tempéraments, nos compétences complémentaires se sont renforcés et le cadre s'est précisé, affirmé. Des règles de participation, gratuite, mais avec inscription préalable, se sont instaurées de façon à pouvoir limiter le groupe à six ou sept participants, condition nécessaire à la qualité des échanges et à l'existence d'un temps de parole suffisant pour chacun. Ces personnes venaient de la patientèle des quatre médecins du cabinet médical, d'un autre généraliste du

quartier, mais aussi par le bouche à oreille. La participation majoritaire des femmes à ces groupes a été une constante et ne nous paraît pas relever du hasard. Celles-ci ont peut-être une plus grande propension à exprimer leur souffrance, à savoir demander de l'aide. Mais une seconde explication nous paraît relever de la domination exercée dans le travail. Domination hiérarchique et de genre se cumulent souvent pour les femmes et ceci, quelque soit leur niveau de formation et de responsabilités. Cette double domination est, certes, plus importante au bas de l'échelle sociale, mais elle se rencontre à des postes élevés de responsabilité. De surcroît, elle est parfois majorée lorsqu'il s'agit de personnes issues de l'immigration.

Nous ne prenions, volontairement, pas de notes et la discrétion était de mise. Chaque fois que des informations sur les entreprises circulaient, nous rappelions la nécessité du secret, tant pour la confiance que chacun faisait au groupe que pour la sécurité de l'intervenant qui parlait de son entreprise. En effet, celui-ci évoquait ses relations avec ses collègues, ses supérieurs hiérarchiques, les histoires multiples de dérapages qui émaillaient sa vie professionnelle, l'organisation du travail... et dévoilait parfois des éléments de la vie de l'entreprise dont la gravité auraient pu le mettre en danger.

L'intelligence collective

Très vite, nous avons vu se dessiner dans le groupe un travail thérapeutique, maïeutique et politique, remarquable. Outre le plaisir immédiat de se sentir écoutée et entendue, de se sentir vivre dans un tissu de convergences sociales, de convivialité, la personne qui expose son histoire la pense en même temps. Elle est parfois amenée à préciser, à ramasser davantage son récit lorsqu'elle vient pour la deuxième ou la troisième fois et qu'elle la partage avec les nouveaux arrivants. Nous voyons se réaliser différentes prises de distance, l'histoire s'éclaircit, devient plus compréhensible à mesure que la personne apprend à la relativiser face à l'intérêt et aux questions des autres. Chacun « travaille » plus ou moins consciemment sa propre histoire en se mettant à l'écoute de celui qui parle, tout en apportant sa pierre à l'interprétation et à la formulation des « bonnes questions ». Le soulagement de ne plus se sentir isolé, la déculpabilisation par la prise de conscience de situations analogues chez d'autres salariés se doublent de l'apprentissage de l'écoute, du partage, de l'accueil de l'autre, quelles que soient les différences. La richesse et la diversité des personnes et des entreprises représentées, la multiplicité des compétences ont fait émerger d'autres savoirs, syndicaux, juridiques ou politiques, permettant de

chercher des solutions dans d'autres champs que le médical. L'asymétrie du colloque singulier dans lequel le médecin est « supposé savoir » fait place à des compétences diffuses et davantage horizontales. On voit se dessiner une pensée collective entre des personnes auxquelles on demande souvent de travailler et d'obéir sans penser.

Les situations professionnelles et les statuts très différents ne sont pas un frein, bien au contraire dès lors que le cadre bienveillant et démocratique permet la discussion, sur un pied d'égalité, entre,

« Domination hiérarchique et de genre se cumulent souvent pour les femmes.

par exemple, ce directeur financier et cette vendeuse d'un grand magasin mise au placard. Il est arrivé une fois qu'il n'y ait que deux personnes, une femme d'origine allemande, cadre dans un grand théâtre parisien où elle rencontrait des difficultés et un homme coursier à scooter. Au début de la séance régnait un climat de tension. Après les présentations d'usage, l'homme a commencé à parler de façon assez agressive se sentant manifestement en position d'infériorité. La femme, très attentive, a posé des questions, demandé des précisions et peu à peu la situation a changé : l'agressivité s'est estompée et l'homme a finalement évoqué sa frustration de n'avoir pu faire d'études du fait de son origine sociale et combien cela le perturbait d'être cantonné à un métier dans lequel il ne se réalisait pas. Puis, lorsque la femme a parlé, il s'est révélé d'une attention touchante et se sentait manifestement à l'aise, métamorphosé. Des murs sont tombés. Cette séance illustre en outre les liens complexes entre le professionnel et le privé dans ces histoires de souffrance au travail.

Passer de la violence au conflit

La méthode du « vivre ensemble » que préconise C. Rojzman, sociologue et psychothérapeute dans les banlieues, vise à remplacer la violence par le conflit. Je me sens très proche de cette problématique à l'issue de cette expérience autour de la souffrance au travail. Un tel groupe a permis à certains de reprendre leur histoire en main, de passer de l'état de victime à la position de celui qui peut réagir, s'opposer, assumer le conflit.

La liberté a présidé à la création de ce groupe et à la souplesse de son fonctionnement, le bénévolat des animateurs leur a permis d'échapper à toute évaluation extérieure. Seule l'expertise des participants a guidé leur évolution durant les neuf ans d'existence du groupe qui s'est éteint en même temps que Jean-Claude Valette. ■