

Oser dire « non »



Aurore Jouve, interne 5ème semestre

Congrès SASPAS Avril 2015

OSER DIRE NON

- Le « Oui » : plus rapide et plus facile mais si non justifié -> regrets plus longs et pesants
- Le « Non » : une **protection** contre l'exaspération, l'agressivité et le burn-out du médecin
- **Attitude éthique** envers : le patient et les autres patients, ses proches et soi-même

OSER DIRE NON

- Le « Oui » : plus rapide et plus facile mais si non justifié -> regrets plus longs et pesant
- Le « Non » : une **protection** contre l'exaspération, l'agressivité et le burn out du médecin
- **Attitude éthique** envers : le patient et les autres patients, ses proches et soi-même

La relation médecin malade

- « Non » :
 - -un **droit** pour se protéger, poser des limites et des règles
 - -une **habileté sociale** : respect de soi, de sa pratique, des patients
 - -donne de la valeur à nos « oui »
- Médecin n'est pas synonyme de gentillesse
- **Empathie** (comprendre l'autre) et **Congruence** (s'écouter soi-même)

- *Que suis-je prêt à accepter ? Quelle est la place du refus dans mon exercice ?*

- Critères de décisions :

- -savoir médical (données objectives)

- -sensibilité individuelle : conviction intérieure, type de pratique, mode d'installation...

Article R 4127-47 du Code de Santé Publique

- « Hors le cas d'urgence et celui où il manquerait à ses devoir d'humanité , un médecin a le droit de refuser ses soins pour des raisons professionnelles ou personnelles, sous réserve d'indiquer à ses patients le confrère où ils pourront s'adresser pour la poursuite des soins ».

Attitudes devant une demande injustifiée selon les TCC

- **Agressive** : Doute, manque de confiance, fatigue?
- **Passive** → mal-être, baisse de l'estime de soi
- **Assertive**: écoute de la demande avec respect de ses propres contraintes. Comportement adapté au contexte avec acceptation de la critique et du mécontentement possible.

Le « non » serein

- Écouter avec assertivité
- Dire non clairement, sans pousser la justification
- Laisser le temps de réagir, si besoin réaffirmer son refus
- La bonne réponse : accord avec soi-même, émotion positive et **satisfaction**

Conclusion

- Dire non : un droit et un devoir
- Réflexion personnelle sur sa pratique, ses limites
- Relation de confiance avec le patient, respect mutuel

Bibliographie

- E. Galam. Oser dire non avec sérénité. La revue du praticien médecine générale N°788. Novembre 2007
- S. Gonsoli et al. Dire Non. Annales de Dermatologie et Vénérologie N°141. Janvier 2015
- D. Denes. Patint revendicatif. FMC université d'Angers. Janvier 2011
- <http://www.maieusthesie.com/nouveautes/article/assertivite.htm>; consulté le 25 Mars 2015