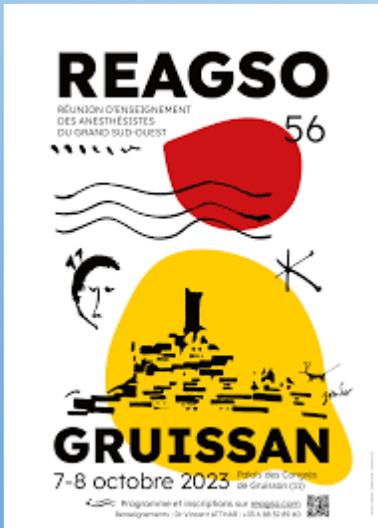


GESTION D'UN CONFLIT AU BLOC OPÉRATOIRE

CHRISTELLE ROSENSTRAUCH PSYCHOLOGUE

DELPHINE GARRIGUE HUET ANESTHÉSISTE RÉANIMATEUR



1977 Association des Anesthésistes de France - Juin 1988

Le Théâtre des Opérations



Patient
Chirurgien
Anesthésiste
IBODE
IADE
AS/brancardier
Cadre

www.leteatredesoperations.fr

LIEU DE DRAMATURGIE :

DÉS LES COULISSES

ART DE TRANSFORMER UNE HISTOIRE,

VRAIE OU IMAGINAIRE,

EN UN RÉCIT CONSTRUIT COMPORTANT UN OU DES PERSONNAGES EN ACTION

LIEU DE POUVOIRS ET DE COMMUNICATIONS



⚡ *CONFRONTATION: OPPOSITION DE POINT DE VUE SANS FORCEMENT ÊTRE CONFLICTUELLE*

CONFLIT:

ÉLÉMENT NATUREL DES RELATIONS HUMAINES

OPPOSITION VIOLENTE D'OPINIONS, DE SENTIMENTS OU D'INTÉRÊTS.

PLACE CENTRALE DE LA COMMUNICATION

POSITION FIGÉE VOIRE INCONCILIABLE

D'UNE SIMPLE OPPOSITION À UNE VIOLENTE DISPUTE



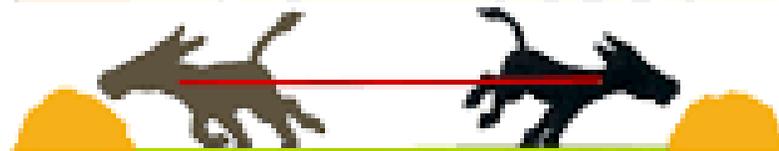
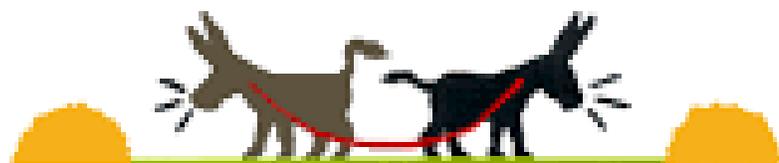
Comme une famille,
avec ses histoires de vies,
places et rôles de chacun,
hiérarchie des places,
ses règles, explicites et implicites
ses loyautés, ses résonnances ...



- sous tendues par des éléments
 - institutionnels
 - contextuels
 - personnalité/interindividuel/interrelationnel
 - la compétence
 - ancienneté
 - émotions
 - stress
 - place des réseaux sociaux ...



Vive la coopération !



Chirurgien/ Anesthésiste Réanimateur :

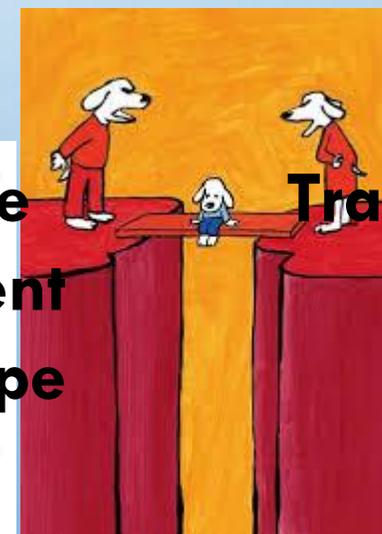
Couple/ binôme

élément fondamental pour la cohésion d'une
équipe

Pas seulement ego $1 + 1 = 3$



**Pas de dispute
devant le patient
ni devant équipe**



**Travailler le briefing
Anticipation**



COMMUNICATIONS/CONFLITS : RISQUE IMMÉDIAT POUR LE PATIENT/ RISQUE À DISTANCE

MOINS ON COMMUNIQUE

MOINS ON COMMUNIQUE BIEN

COMMUNICATION NON VERBALE :

PROXÉMIE, REGARD, SOURIRE, TON, MANIÈRE D'ÊTRE



MAUVAISE COMMUNICATION

COMMUNICATION DÉFAILLANTE



QUAND ON EST DEDANS

- ON RESPIRE
- ON NE FAIT PAS L'ESCALADE
- ON REGARDE EN POSITION META
- ON SE RAPPELLE LES PRIORITÉS
- ON NE DIT PAS À VOIX HAUTE TOUT CE QU'ON PENSE
 - TOUTES LES VÉRITÉS NE SONT PAS BONNES À DIRE
- ATTENTION AU NON VERBAL
- ON N'HUMILIE PAS L'AUTRE

PREMIER RÔLE AU PATIENT

QUAND ON SE DISPUTE IL FAUT LE FAIRE BIEN!



La gestion du conflit au BO

- ADMETTRE LE CONFLIT C'EST DÉJÀ L'ATTÉNUER
- APPRENDRE À LE PRÉVENIR, SINON LE DÉSAMORCER
- JOUER CARTE SUR TABLE /SE TENIR AUX FAITS/ ATTENTION À LA PLAINTE
- COMPRENDRE LES FACTEURS HUMAINS
- TRAVAILLER LES RÈGLES IMPLICITES : CELLES QUI NE SONT PAS ÉCRITES
- CRÉER DES HYPOTHÈSES ET DES AXES DE TRAVAIL RÉALISABLES ET OBJECTIVABLES
- VALORISER CHACUN : CONTRIBUTION PRÉCIEUSE
- ARBITRE/ MÉDIATEUR: NE PAS LAISSER POURRIR UNE SITUATION
(PAS FORCEMENT RESPONSABLE, IDÉAL SI EXTÉRIEUR)



LA SIMULATION EN SANTÉ

- Pédagogie expérientielle car prise de conscience :
 - ✓ cadre de bienveillance et de non jugement
- Jeux de rôles basés sur les conflits
- S'exercer à ressentir, analyser, transmettre
- Eprouver des mécanismes de défenses :
 - ✓ le poids des mots
- Participation active avec scenario
 - ✓ *Qui est cible de la frustration ou de la colère*
 - ✓ *Place de chacun*
 - ✓ *Style de leadership*
- **La simulation a un impact directe sur la qualité de la communication**

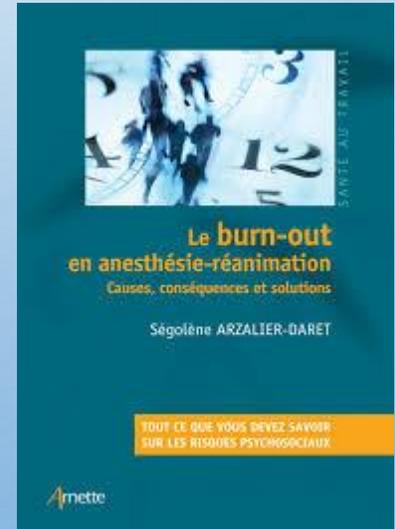
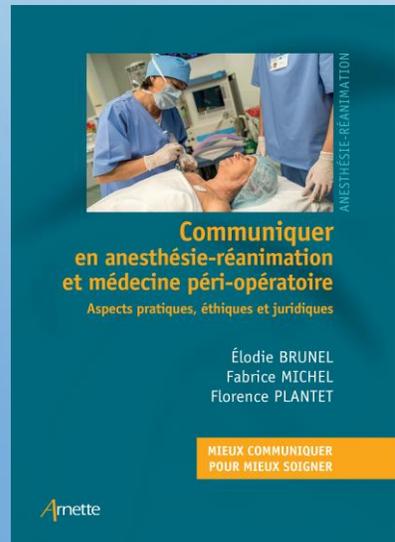


GÉRER DES CONFLITS AU BO
C'EST UNE COMPÉTENCE NON TECHNIQUE



COMMUNICATION
APPRENTISSAGE
ENTRAÎNEMENT
SIMULATION

UNE COMPÉTENCE QUI DEVIENT TECHNIQUE



POUR SOIGNER, JOUONS COLLECTIF !



9 SOIGNANTS
SUR 10

ont vécu un conflit
entre professionnels
affirment que les conflits
dégradent la qualité des soins

#1PATIENTEQUIPE



FICHE DE RÉACTION IMMÉDIATE

COMMENT RÉAGIR FACE À UN COMPORTEMENT HOSTILE ?

- 1 Toujours rester concentré sur les soins et la situation du patient
- 2 Adopter soi-même un ton et une attitude calme, se montrer direct et honnête en restant respectueux et positif.
- 3 Intervenir lorsque l'autre est accessible émotionnellement (attendre que l'émotion redescende).
- 4 Apaiser la tension en communiquant sur une intention positive pour montrer que vous souhaitez être constructif pour améliorer la situation.
- 5 Ecouter attentivement sans juger, que l'on soit d'accord ou non avec les dires.
- 6 Reformuler afin de montrer votre compréhension du point de vue de l'autre.
- 7 Demander à l'autre la confirmation de la bonne compréhension du problème.
- 8 A partir de ce consensus, encourager à la communication autour de la recherche d'une solution de compromis

3 ATTITUDES CONTRE-PRODUCTIVES

- 1 Éviter ou fuir
- 2 Se montrer agressif en retour
- 3 Répondre de façon sarcastique

COMMENT EXPRIMER UN DÉSACCORD ? Avec la méthode DESC, en 4 étapes :

- ↳ **D**écrire les faits ou la situation (ne pas utiliser le "tu" ou le "vous")
- ↳ **E**xprimer une opinion, un ressenti ou une émotion sur les faits constatés (utiliser le "je")
- ↳ **S**olutions:
 - Exprimer ses besoins par rapport au résultat positif recherché centré sur le patient
 - Formuler une demande claire et qui ouvre à la négociation
- ↳ **C**onséquences positives : mettre en évidence les avantages de cette solution pour les deux parties

FICHE DE RÉACTION IMMÉDIATE

COMMENT S'INTERPOSER EN CAS DE CONFLIT AIGU ENTRE PROFESSIONNELS ?

À FAIRE

- 1 Intervenir lorsque chacun est accessible émotionnellement, en se plaçant dans le champ de vision.
- 2 Adopter un ton calme.
- 3 Ecouter les deux protagonistes sans juger ni prendre parti, en imposant de parler à tour de rôle
- 4 Reformuler à haute voix les points de vue pour montrer que vous avez compris les problématiques de chacun
- 5 S'assurer que cette reformulation traduit bien la pensée de chacun en la faisant valider par chacune des parties.
- 6 A partir de ce consensus, encourager à la communication autour de la recherche d'une solution de compromis.

À NE PAS FAIRE

- 1 Monter le ton
- 2 Prendre parti
- 3 Juger
- 4 Commenter « vous savez de quoi vous avez l'air ? » « ce n'est pas digne de toi, de vous » « réglez-ça dehors entre vous » « pas devant les malades »
- 5 Donner des injonctions: « calmez-vous ! »
- 6 Faire appel à la raison « soyez raisonnable » « pensez aux autres, aux patients »
- 7 Prendre une position d'autorité « je suis responsable, je ne peux pas admettre ça... »
- 8 S'interposer physiquement avec force

#1PATIENTEQUIPE
WWW.CFAR.ORG

#1PATIENTEQUIPE
WWW.CFAR.ORG



**Je vous
Remercie**