

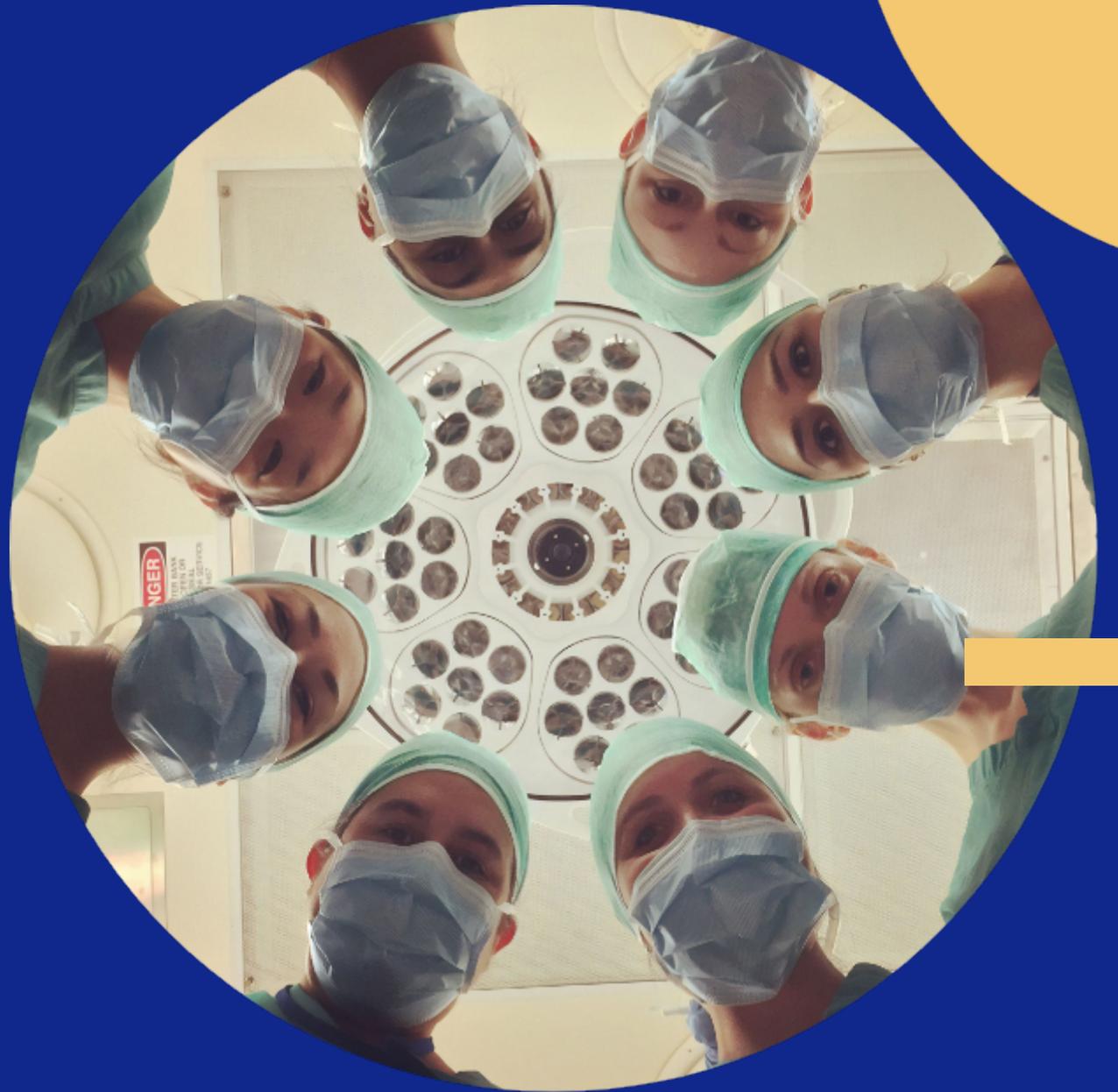
CONFLITS
INTERPROFESSIONNELS:
EXPERIMENTEZ LA
SIMULATION!

N. BAJWA

J.P. BOSSON

T. FASSIER

P. PICCHIOTTINO ZOFKA

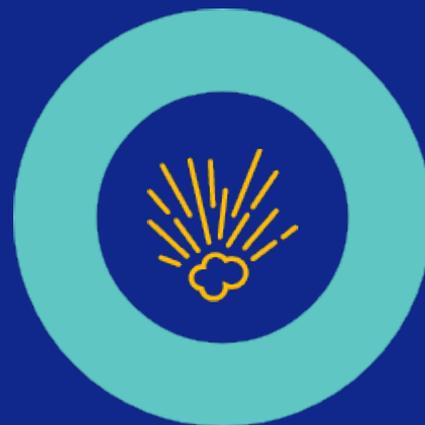


CONTEXTE



Diversité

Milieux de soins: diversité
de parcours et
d'expériences



Sources de Conflits

Nombreux facteurs
pouvant générer des
conflits



Conséquences

Conflits non-résolus
peuvent nuire à la qualité
des soins

INDIVIDUEL

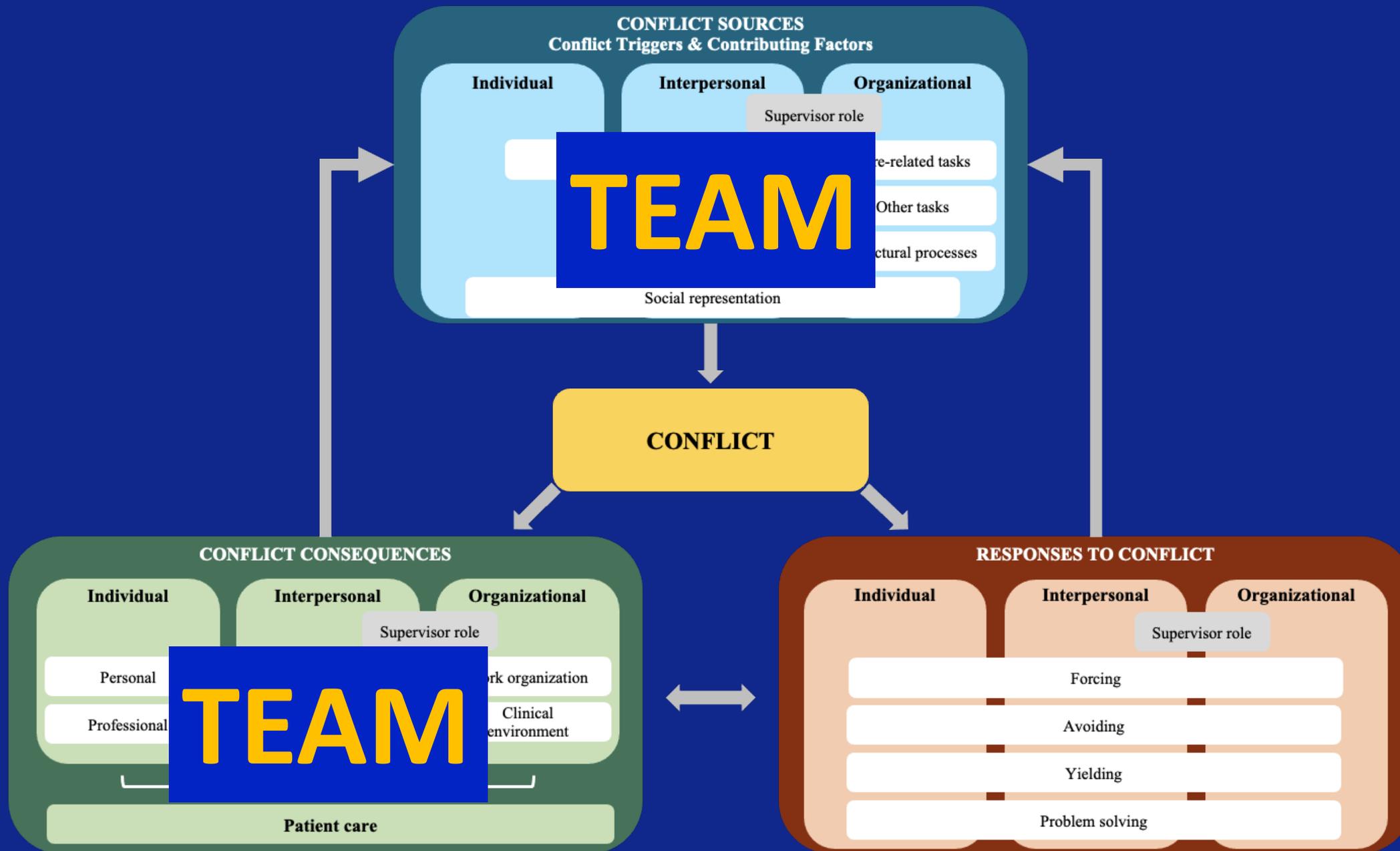
INTERACTIONNEL

ORGANISATIONNEL



130 Situations de Conflit; Multiples Niveaux

Bochatay, et al. 2017. "A Multilevel Analysis of Professional Conflicts in Health Care Teams: Insight for Future Training." *Academic Medicine*



DESC- Outil TeamSTEPPS®

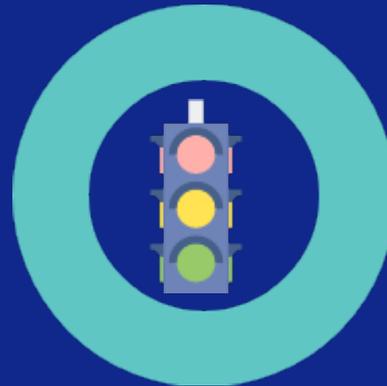
Inspiré de la communication non-violente (Rosenberg, MB 2015)

	Explicatif
D	D écrire/ D esamorcer la situation (environnement et position)
E	E xprimez/ E xplorez les préoccupations (émotions et problématique)
S	S uggérer des alternatives/ S olutions (propositions et dialogue)
C	C onclure/trouver un C onsensus sur l'action

Objectifs de Simulation

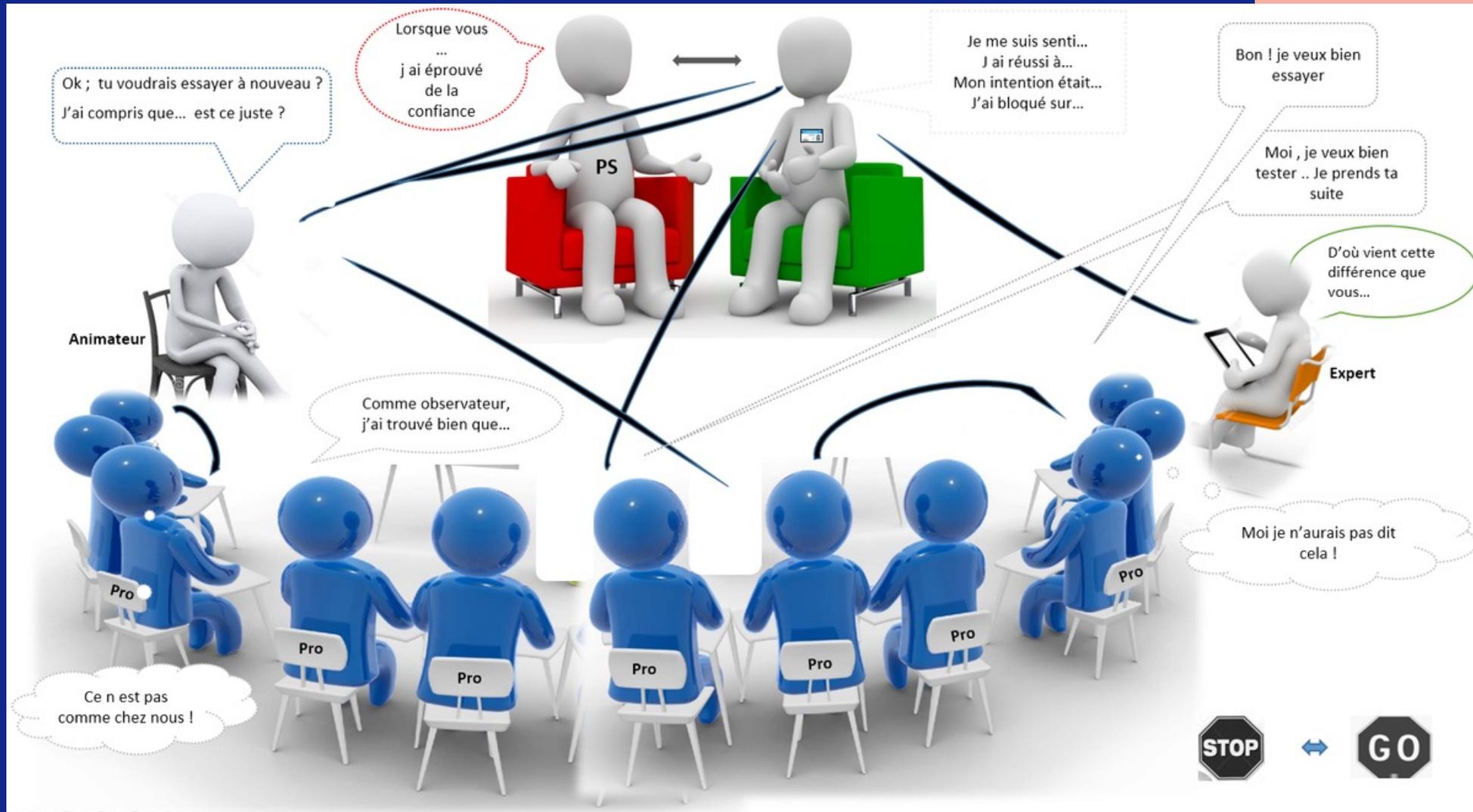


Expérimenter l'outil DESC de TeamSTEPPS® pour la gestion de conflit interprofessionnel.



Tester la modalité STOP and GO

SIMULATION



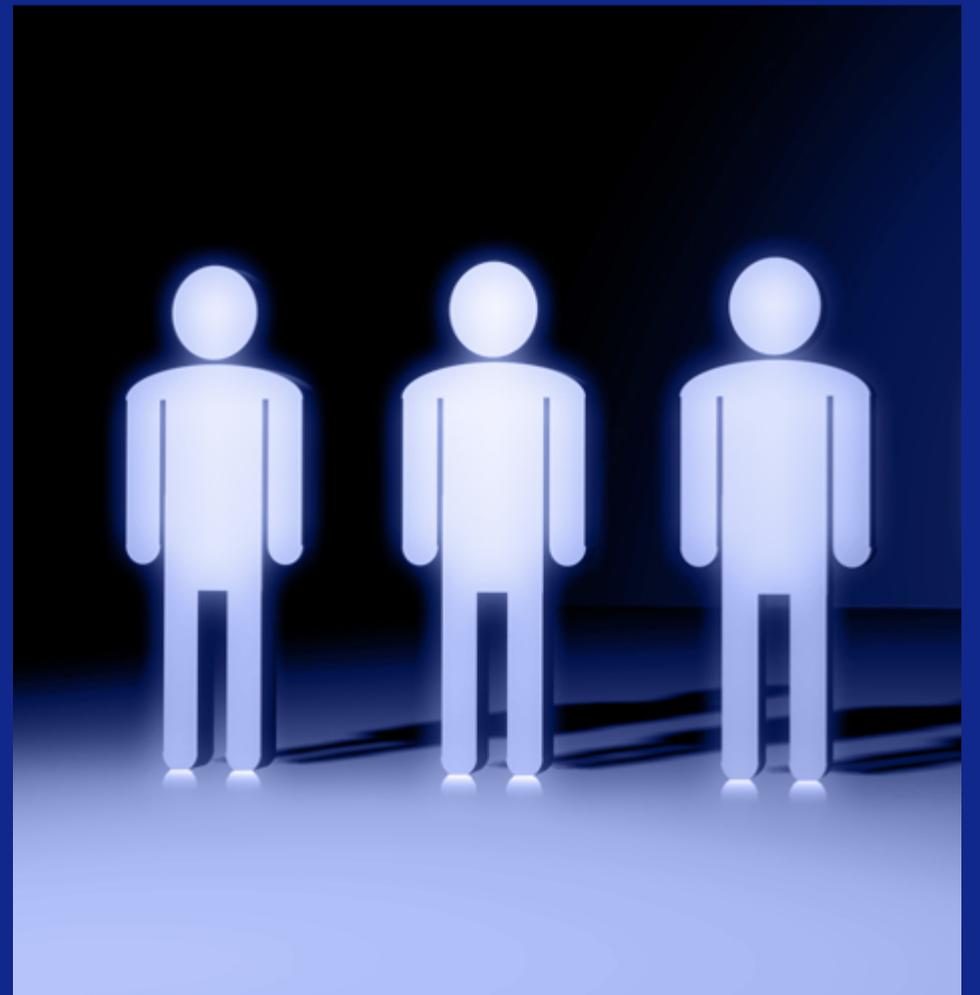
SCÉNARIO

Thomas est médecin assistant dans un service X. Il a débuté sa rotation il y a environ 8 semaines. Au début, tout semblait bien se passer avec une collaboration adéquate entre l'équipe médico-soignante pour la prise en charge des patients.

Depuis 3 semaines, les collègues soignants et l'autre médecin assistant de l'unité ont rapportés de petits accrochages avec Thomas. Ces épisodes ont créés une ambiance tendue dans l'unité

Ce matin, un nouvel accrochage incite Jean-Pierre, un infirmier de l'équipe, très en colère, à avertir Nadia son IRES. Celle-ci contacte le CDC qui provoque un rencontre entre Thomas, l'infirmier, et l'IRES pour apaiser le conflit.

L'individu ou l'équipe?



Compétence Collective, Lingard et al.



MESSAGES CLÉS

L'acronyme DESC est un moyen mnémotechnique ! Il y a dans la "vraie vie" une intrication des étapes.

Un conflit, dans un système complexe, est souvent multifactoriel

Préalable: Montrer l'alliance entre cadres dans une visée interprofessionnelle et assurer la sécurité psychologique.

- **Décrire** les faits et éviter les jugements: le "tu" tue!
- **Exprimer** ses préoccupations: Il est important de clarifier ce que l'on attend de l'autre et de vérifier de quoi l'autre a besoin pour améliorer la compréhension réciproque
- **Suggérer** des alternatives-solutions: Les problématiques privées doivent être traitées dans un entretien dédiée. Il est recommandé lorsque le problème n'est pas personnel, d'élargir la discussion vers l'amélioration des processus de travail en équipe et les enjeux interprofessionnels.
- **Conclure conséquences**: Il est nécessaire d'évoquer les conséquences connues des conflits dans les soins pour donner du sens.

MERCI !

CiS Centre interprofessionnel
de simulation

Hes·SO
Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale
Fachhochschule Westschweiz
University of Applied Sciences and Arts
Western Switzerland

HUG Hôpitaux
Universitaires
Genève

L'ESSENTIEL, C'EST VOUS.

UDR&M
UNITE
DE DEVELOPPEMENT ET DE
RECHERCHE EN EDUCATION MEDICALE

