

# POUR SOIGNER, JOUONS COLLECTIF !



9 SOIGNANTS  
SUR 10

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

#IPATIENTIEQUIPE

Une campagne nationale sur les plateaux techniques  
soutenue par > 40 partenaires\*

\*Liste disponible sur [www.cfar.org](http://www.cfar.org)

## 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 :

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

  
#IPATIENTIEQUIPE  
[WWW.CFAR.ORG](http://WWW.CFAR.ORG)

## LES RELATIONS DE TRAVAIL SUR LES PLATEAUX TECHNIQUES : UN ENJEU MAJEUR POUR TOUS



9 personnes sur 10  
ont déjà vécu un conflit  
entre professionnels



3 personnes sur 4  
se sentent démunies  
face à un conflit



1 établissement sur 6  
a mis en place une procédure  
formalisée de déclaration des conflits

Enquête SMART-CFAR réalisée en 2018  
auprès de 1916 professionnels  
des plateaux techniques en France.  
81% des répondants se sont prononcés  
être en faveur d'une campagne et d'outils d'aide  
à la prévention et la gestion des conflits.  
Tous les résultats sur le site [www.cfar.org](http://www.cfar.org)



## LA CHARTE DU SAVOIR-ÊTRE SUR LES PLATEAUX TECHNIQUES

1

Je m'engage à être poli et courtois en toutes circonstances.

2

Je m'engage à adopter un comportement mesuré et professionnel, en veillant au ton que j'emploie.

3

Je m'engage à respecter mes collègues, quelle que soit la catégorie professionnelle.

4

Je m'engage à promouvoir la coopération et l'entraide.

5

Je m'engage à organiser mon travail avec mes partenaires

6

En cas de difficulté ou de désaccord, j'exprime dans le calme ce qui me pose problème aux membres de l'équipe.

7

En cas de situation problématique exprimée dans le calme par un membre de l'équipe je m'engage à tenter de trouver une solution collective avec le reste de l'équipe.

8

En cas de problématique exprimée de façon contraire au règlement de cette charte par un membre de l'équipe, je m'engage avec les autres membres de l'équipe à veiller à la sécurité des soins en excluant le professionnel auteur d'un débordement le temps que son état émotionnel soit compatible avec une prise en charge sereine et sécuritaire du patient.

9

En cas de manquement à cette charte, je m'engage à réfléchir avec les membres de l'équipe sur les déterminants ayant pu conduire au comportement perturbateur ou hostile à l'aide de la fiche d'analyse des conflits.

10

Enfin, je m'engage à promouvoir l'écoute et le soutien entre les membres de l'équipe.

NOM ET PRÉNOM :

FONCTION :

DATE :

SIGNATURE :

#1PATIENTIEQUIPE  
WWW.CFAR.ORG

## POUR SOIGNER, JOUONS COLLECTIF !



9 SOIGNANTS  
SUR 10

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

#1PATIENTIEQUIPE

Une campagne nationale sur les plateaux techniques  
soutenue par > 40 partenaires\*

\*Liste disponible sur [www.cfar.org](http://www.cfar.org)

# 1 PATIENT

# 1 ÉQUIPE

RETROUVEZ TOUS LES OUTILS  
SUR LE SITE

[WWW.CFAR.ORG/1PATIENTIEQUIPE/](http://WWW.CFAR.ORG/1PATIENTIEQUIPE/)

↘ 8 outils pour PREVENIR les conflits

↘ 4 outils pour RESOUDRE les conflits

↘ 4 outils pour une MEILLEURE  
COHESION d'équipe



#1PATIENTIEQUIPE  
WWW.CFAR.ORG



CFAR