



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

