

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

