

Mise en lumière

Synthèse d'atelier du colloque régional de l'ERSS du 20 mai 2022. Gestion de conflits au bloc opératoire et simulation

M. Arnaud Espinet, Responsable pédagogique IADE, Cadre formateur école d'infirmier anesthésiste.
Pr Jean-Claude Granry, Professeur Honoraire des Universités.

Le collège français d'anesthésie Réanimation a réalisé une enquête nationale entre novembre et décembre 2018, sur 1916 répondants professionnels de santé exerçant dans les blocs opératoires, plus de 90% des personnes interrogées exprimaient le fait d'avoir rencontré un ou des conflits lors de leurs exercices professionnels.

Dans les conclusions de cette enquête datant de Juin 2019, le CFAR préconise la création de session de simulation autour de la thématique du conflit au bloc opératoire.

Cette expérience de la simulation de conflit au bloc opératoire a été menée au Centre All'Sims de Angers, dans le cadre d'un travail de recherche pour l'obtention du diplôme de cadre de santé, en date du 5 avril 2019.

Le scénario qui avait été élaboré pour cette session, reprenait un conflit au bloc opératoire entre un chirurgien et les membres de l'équipe d'anesthésie lors d'une prise en charge d'un patient sous rachianesthésie.

Les apprenants étaient composés d'un interne d'anesthésie et d'un infirmier anesthésiste ainsi qu'une cadre de santé, à qui il était demandé d'intervenir une fois les composants du conflit en place.

Les éléments du débriefing étaient axés sur la gestion des émotions, la communication non violente, ainsi que les éléments conceptuels autour du conflit et les éléments constitutifs à repérer.

Le schéma de la campagne #1patient#1équipe du CFAR présentait d'ailleurs très bien les 2 enjeux autour du conflit : la prévention et la gestion.

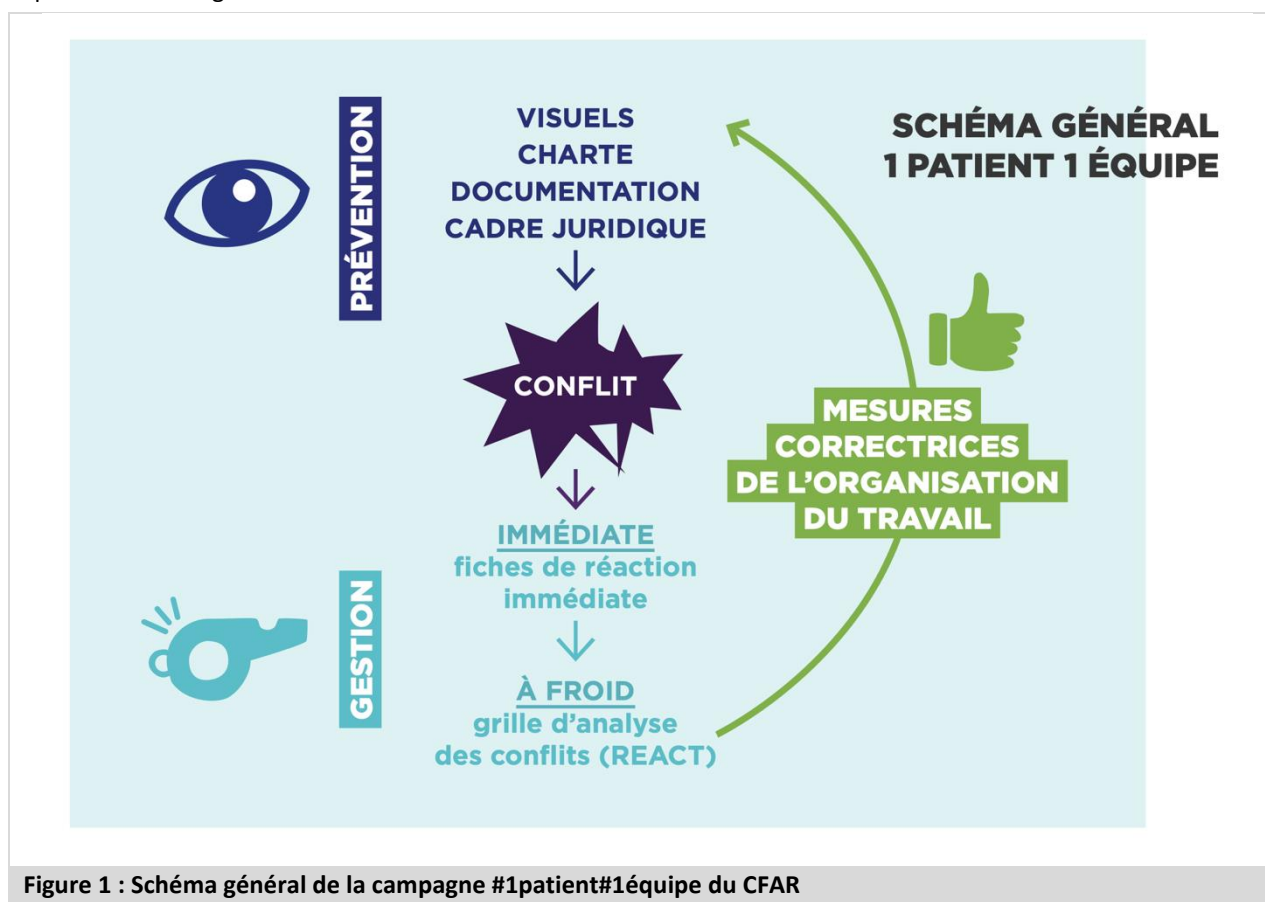


Figure 1 : Schéma général de la campagne #1patient#1équipe du CFAR

S'il est difficile d'apporter des éléments de résolution transférables à tous les conflits, le CFAR a travaillé deux fiches de réaction immédiate autour du conflit et ces documents accessibles via le site de la Société Française d'Anesthésie Réanimation étaient remis à l'issue de la session de simulation.

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

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

#IPATIENTEQUIPE
WWW.CFAR.ORG

Figure 2 : Fiche de réaction immédiate en cas de conflit - CFAR

Ces documents de réponse immédiate, sont avant tout un outil proposé pour les personnels de santé qui pourraient être exposés à un conflit afin d'essayer de le résoudre.

Mais d'autres éléments sont apportés dans la gestion du conflit, ainsi un rappel sur les possibilités juridiques de résolution secondaire des conflits était présenté, avec les voies institutionnelles par le recours hiérarchique pouvant aller jusqu'à des espaces de négociation de médiation ou d'arbitrage pouvant in fine conduire au recours en justice selon la gravité des faits reprochés.

D'autres éléments plus à visée prophylactique ont été discutés entre les différents intervenants lors de ces journées. L'apparition des chartes de bon fonctionnement ou de vie en communauté professionnelle, la création par la HAS d'un programme collaboratif pluri professionnel d'amélioration continue du travail en équipe (Pacte) dénotent de la prise en compte de cette problématique et de son importance.

Références

Espinet, A. (2019). Simuler pour manager le conflit au bloc opératoire [Mémoire de Master, Faculté de droits et de gestion Université d'Angers].

<https://sfar.org/wp-content/uploads/2020/05/TIP-final-revu1.pdf>

Campagne #1patient#1équipe :

<https://sfar.org/1-patient-1-equipe/>

<https://cfar.org/wp-content/uploads/2019/03/dossier-presse-BD.pdf>

Programme PACTE :

https://www.has-sante.fr/jcms/c_2831393/fr/s-engager-dans-le-programme-d-amelioration-continue-du-travail-en-equipe-pacte

Pour citer cet article : Espinet A, Granry JC. Synthèse d'atelier du colloque régional de l'ERSS du 20 mai 2022 : Gestion de conflits au bloc opératoire et simulation. Rev'Sims.2022;4 :35-37. DOI : 10.48562/revsims-2022-0011