



MOTS-CLEFS : Facteurs humains - Communication - Gradient d'autorité - Leadership - Followership - Travail d'équipe

CONTEXTE

Lors d'une intervention, il peut y avoir un désaccord au sein de l'équipe. Tous ses membres doivent se sentir libres de signaler les éléments qui pourrait avoir une incidence sur la sécurité du malade.
Comment les exprimer au mieux sans gêner la bonne conduite de l'intervention ? Respectons quelques règles.



COMMENT ?

- **Rôle du leader** : cherche à inciter et à recueillir l'avis des autres membres de l'équipe
- **Speaking up** = oser dire (un doute, un besoin d'information, un besoin d'aide) **mais**
 - au bon moment : évitez devant le reste de l'équipe , le patient , la famille
 - au bon endroit : à l'écart, au calme si la situation le permet.
 - de la bonne façon : communication claire et respectueuse, réponse factuelle et ouverte (méthode DESC)
- **Respect du cadre** :
 - Le médecin est le responsable de l'intervention et le décisionnaire final
- En cas de problème relationel : compte rendu hiérarchique

LECONS TIREES

Communiquer efficacement au sein de l'équipe :
Importance du **briefing** en cas de situation particulière / sortie du protocole
En cas de désaccord, utiliser la méthode DESC :

- **Décrire les faits sans jugements**
- **Exprimer son ressenti face à la situation**
- **Spécifier la solution attendue, formuler une demande claire**
- **Conclure en montrant les conséquences pour chacun**

Réaliser un **debriefing** en équipe : permet de clarifier les points de désaccord après l'intervention. Plus d'info par ici :
<https://retexgsn.netboard.me/perph/?link=4LPABGeS-InLhK2UZ-JzfV0qRo>