

Maîtrise des conflits : de l'émotion à la raison

Paul-Michel MERTES

Résumé

Les préoccupations dans le domaine de la qualité et de la sécurité des soins ont pour but essentiel de faire de la santé une activité de type « ultra-sure » capable de rivaliser avec le niveau de qualité et de sécurité de certaines activités comme l'industrie nucléaire ou l'aviation civile.

Cette volonté a conduit au développement d'une approche normative fondée sur l'analyse des causes racines des événements indésirables et sur l'élaboration de procédures et de recommandations ayant pour objectif de réduire la survenue de ces événements.

Cette approche, repose sur l'hypothèse que les soignants sont placés dans une condition « idéale » propice à la mise en œuvre des recommandations et s'avère incapable, à elle seule, d'atteindre cet objectif. En effet, l'activité de soin se rapproche plus d'un modèle de système à haute résilience tel que celui développé dans l'industrie chimique ou militaire au sein desquels la « pression de production » ou la nécessité impérative d'atteindre un objectif impose la réalisation de compromis. Il est alors essentiel de compléter l'approche normative traditionnelle par le développement de travail en équipe composé d'experts équivalents dont l'action conjointe permet une adaptation de la prise de décision à des circonstances que l'on pourrait qualifier d'imparfaite ou de « non -idéale ». Dès lors, le soignant n'est plus considéré uniquement comme une source d'erreur mais aussi et surtout comme un expert capable de s'adapter et d'adapter ses décisions.

Cette prise de conscience a conduit le Collège Français des Anesthésistes à enrichir son approche formative traditionnelle développer dans le cadre du dispositif d'accréditation des médecins, d'une approche complémentaire fondée sur les sciences cognitives et sur leur apport destiné à placer le soignant dans des conditions améliorées de travail personnel et en équipe.

Après avoir développé des outils permettant aux soignants d'évaluer et d'améliorer leur santé au travail, l'idée d'améliorer la qualité de la communication entre les professionnels a permis d'identifier l'importance de la prévention et de la gestion des conflits au sein des plateaux techniques. En effet, ceux-ci sont à l'origine de charges émotionnelles qui affectent la prise de décision des différents acteurs et retentissent sur la qualité et la sécurité des soins. Ceci a conduit au développement d'une palette d'outil destinés à mieux maîtriser ses émotions et à devenir un acteur positif engagé dans la prévention ou le règlement de ses conflits. Leur diffusion est assurée à travers le lancement d'une campagne de promotion d'un comportement respectueux et en équipe au sein des plateaux techniques : un patient – une équipe avec le soutien de l'Académie de Chirurgie et d'une quarantaine de partenaires institutionnels.