

# La Compétence relationnelle

Les personnes, les équipes, les soins

**AFISO**

**« Opération sécurité »**

**Le 16 mars 2012**



**Le premier responsable de moi,  
c'est moi!**

**Ou comment devenir un homme ou une  
femme « libre »...**

**La liberté, c'est choisir ET assumer**



# Pourquoi suis je au bloc?

Au service du patient,  
pour des soins de santé de qualité  
à la fois technique et humaine.

La technique est utilisée par des humains.

et...

De la qualité personnelle et relationnelle  
de ces femmes et hommes

dépendra le résultat final  
des soins au patient.

# Nous sommes ici parce que....

- Problèmes?
- Amélioration des compétences?
- Amélioration du service au patient?

Pour...

Que ça change,  
Que demain soit différent.

# La bienveillance...

Bienveillance = vouloir que ça aille bien.

Que les soins de santé que nous donnons au patient soient les meilleurs possibles.

La bienveillance est donc une qualité humaine orientée sur le service que nous rendons



*La bienveillance*  
ce n'est pas « être bien vu »...

*C'est parfois avoir le courage d'intervenir,  
d'être ferme, de sanctionner s'il le faut.*

*Parce que la qualité du soin est notre raison  
d'être là...*





# Déclarer un dysfonctionnement

- l'infirmière des urgences
- l'agent de sécurité qui dort alcoolisé
- les pinces abîmées
- le problème électrique, de radiations, de stérilité
- L'erreur d'étiquetage des radios

# La compétence relationnelle

Au service (entre autres...) de la sécurité,  
c'est le sujet de ce bref exposé.

Quelques réflexions...Sept petites vignettes



# Une chaîne de compétences

La compétence relationnelle est un maillon dans la chaîne de compétences d'une personne ou d'une équipe.

Une chaîne vaut ce que vaut son maillon le plus faible.



# Pourquoi acquérir davantage de compétence relationnelle?

Ne l'avons-nous pas reçue au berceau?



Ou ailleurs, plus tard...?



*The School Yard by L. C. Lowrey*

# Fluidifier la compétence relationnelle, c'est , par un apprentissage personnel

- ✓ Augmenter la qualité de vie des soignants et du patient
- ✓ Faire gagner du temps
- ✓ Arriver à de meilleurs soins

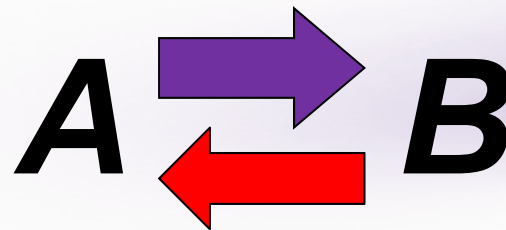


Nous allons voir les choses...

de façon « systémique »:  
Ça veut dire quoi?



**La systémique**  
**s'intéresse – de façon très**  
**pragmatique « Est-ce que ça**  
**marche? » -**  
**aux interactions**  
***dans un système humain.***





# Interactions entre

Une **personne**

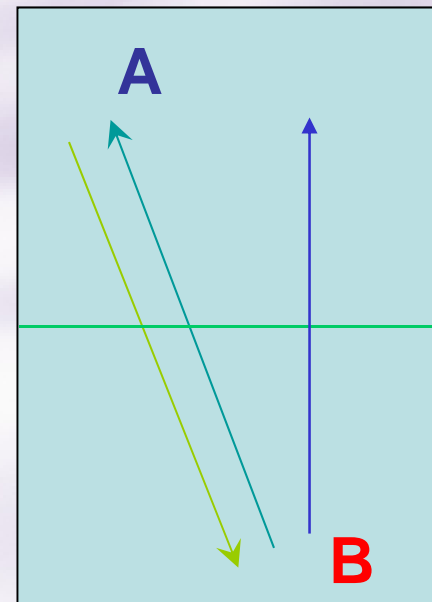
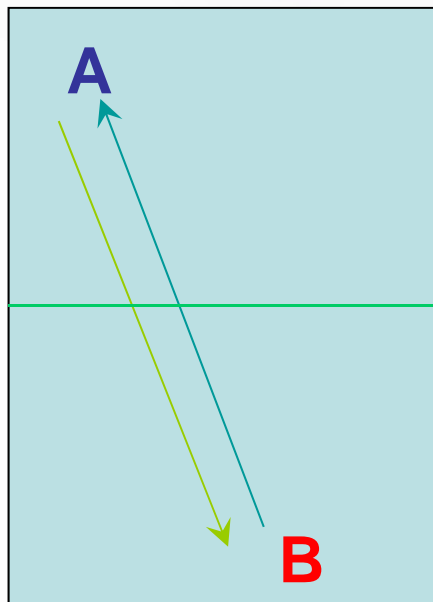
- et une personne
- et un groupe
- et un **événement**

Un **groupe** face:

- à une personne
- à un groupe
- à un **événement**



# Tennis Relationnel



# Bras de fer... ... et Circularité



Première réflexion...

*La 1<sup>ère</sup> question est:*

*« QUI se plaint? »*

*et non*

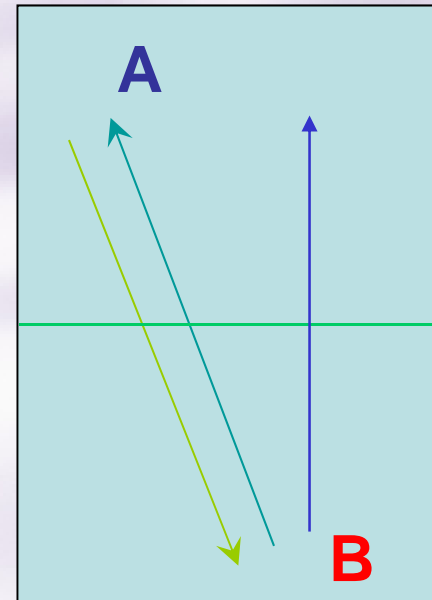
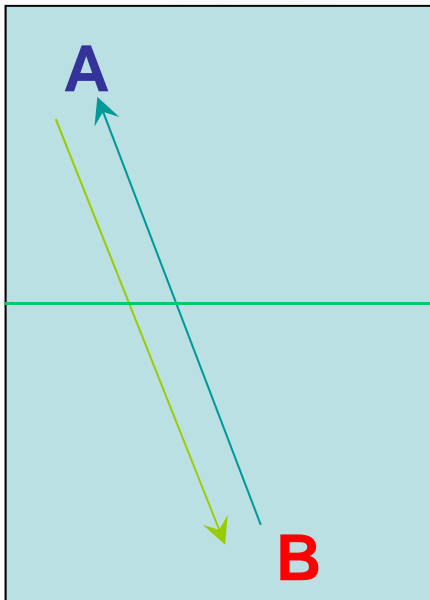
*« DE QUI on se plaint? »*

Un exemple...

**L'aide soignante de salle d'op:**

**Il était une fois...**

# Tennis Relationnel



# Boucles relationnelles

Boucles dans lesquelles A et B peuvent être une personne ou un groupe



# Conséquence...

**Je suis donc co-auteur(e) de la situation dont  
par ailleurs je me plains...Pas drôle!**

**Mais ceci me donne prise sur cette situation!  
A moi seul(e), je peux arrêter ce jeu-ci!**



# Il y a...

« Ce qui me tombe dessus »

Et « Comment je réagis »



Le problème:

L'exception  
= la solution:

A → B

A ← B

A → B

A ← B

A → B

A ← B

A → B

A ← B

STOP !

A → B



Je veux être « Libre et Responsable »

Qu'est-ce que **JE**  
fais qui permet à  
ce problème de  
durer?

*Je fais partie du  
problème*

Qu'est-ce que **JE**  
*pourrais faire*  
*d'autre afin que*  
*ce problème*  
*s'arrête?*

*Je fais partie de la  
solution*



**Revenons à notre exemple...**

**L'aide soignante de salle d'op:**

**Il y a quelques années...**



Au départ, une souffrance...



■

**Il ne suffit pas de se plaindre...**

On n'est jamais si bien servi...

« Il ne suffit pas de se plaindre de l'obscurité, il faut allumer la lumière »

Proverbe chinois



# Cette aide-soignante...

- En souffre, ELLE!

R/ Le fou qui court derrière vous avec un couteau..

- A peut-être déjà une exception à son problème au cours de laquelle **ELLE** « **a mis la balle à gauche** » ... (Exception de type 1)
- Ses collègues ont déjà trouvé des moyens qui marchent (exception de type 2): fermeté, humour, confusion, position basse,...





## Je commence à comprendre...

- **Comment VOUS faites pour avoir un problème**
- **Comment VOUS faites pour avoir une solution (exception de type I)**
- **Comment LES AUTRES font pour avoir une solution (exception de type II)**

# Deuxième réflexion...

*Ce qui me « tombe dessus »  
ne dépend pas toujours de moi.*

*Qu'est ce j'en fais?*

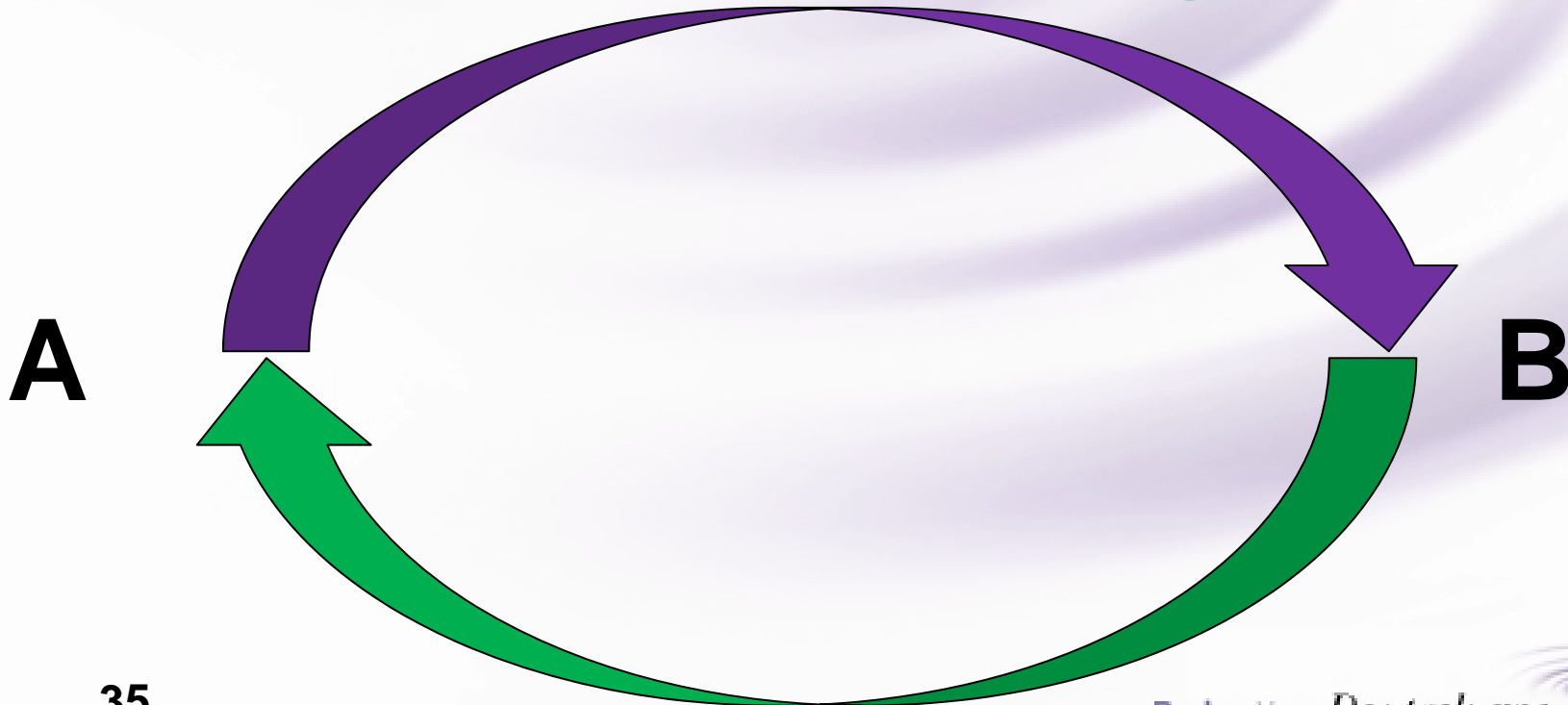
(La vie est injuste, la société est mal faite, les gens  
sont méchants...)



**Il y a...**

**« Ce qui me tombe dessus »**

**Et « Comment je réagis »**



## **Epictète disait...**

**Il y a des choses qui dépendent de nous ,  
d'autres qui ne dépendent pas de nous.**

**Nos problèmes commencent quand nous  
voulons contrôler ce qui ne dépend pas  
de nous**

# Marc Aurèle, son disciple, disait

**MON DIEU, donne moi**

- **le courage d'accepter ce que je ne peux changer**
- **la force de changer ce qui peut l'être**
- **Et la sagesse de distinguer l'un de l'autre .**



**Accepter ce qui ne peut pas  
changer...**

**c 'est un fameux changement!**



# Un exemple...

**L'infirmier qui trouvait que son hôpital  
n'était pas humain**



# Troisième réflexion...

*L'autre a de bonnes raisons de  
faire ce qu'il fait...*

*La position de l'anthropologue*





# La position de l'anthropologue



# La position de l'anthropologue

Quand l'autre vous « surprend » par ce qu'il dit ou fait, dites lui « **tu as sûrement de bonnes raisons d'agir comme cela** ».

Plutôt qu'interrompre le bon déroulement de la communication par un jugement, vous obtenez des informations sur son point de vue, ses valeurs, ses « moteurs ».

**Comprendre l'autre, connaître ses moteurs**



Comprendre l'autre...

C'est déjà pas mal...



**Quatrième réflexion...**

***Parler sa langue,  
ça facilite les  
choses...***



# Informations que vous pourrez ...

## 1. RECONNAÎTRE

## 2. ACCEPTER (ne pas « aller contre »)

C'est la position de l'anthropologue

## 3. AUGMENTER

## 4. UTILISER

C'est faire flèche de tout bois, utiliser ce que l'autre apporte: en faire un *moteur* plutôt qu'un frein.



## Quelques exemples....

- Le policier en retard
- L'arrêt du tabac
- Celui/celle qui râle toujours: Le schtroumpf grognon, le patient « sceptique », la belle fille/belle-mère critique...
- Le patient « Rationnel et cartésien »

# Cinquième réflexion...

***Les faits n'ont pas de  
sens:***

***c'est nous qui les leur donnons***



# Les Faits et les Sens

Il pleut...

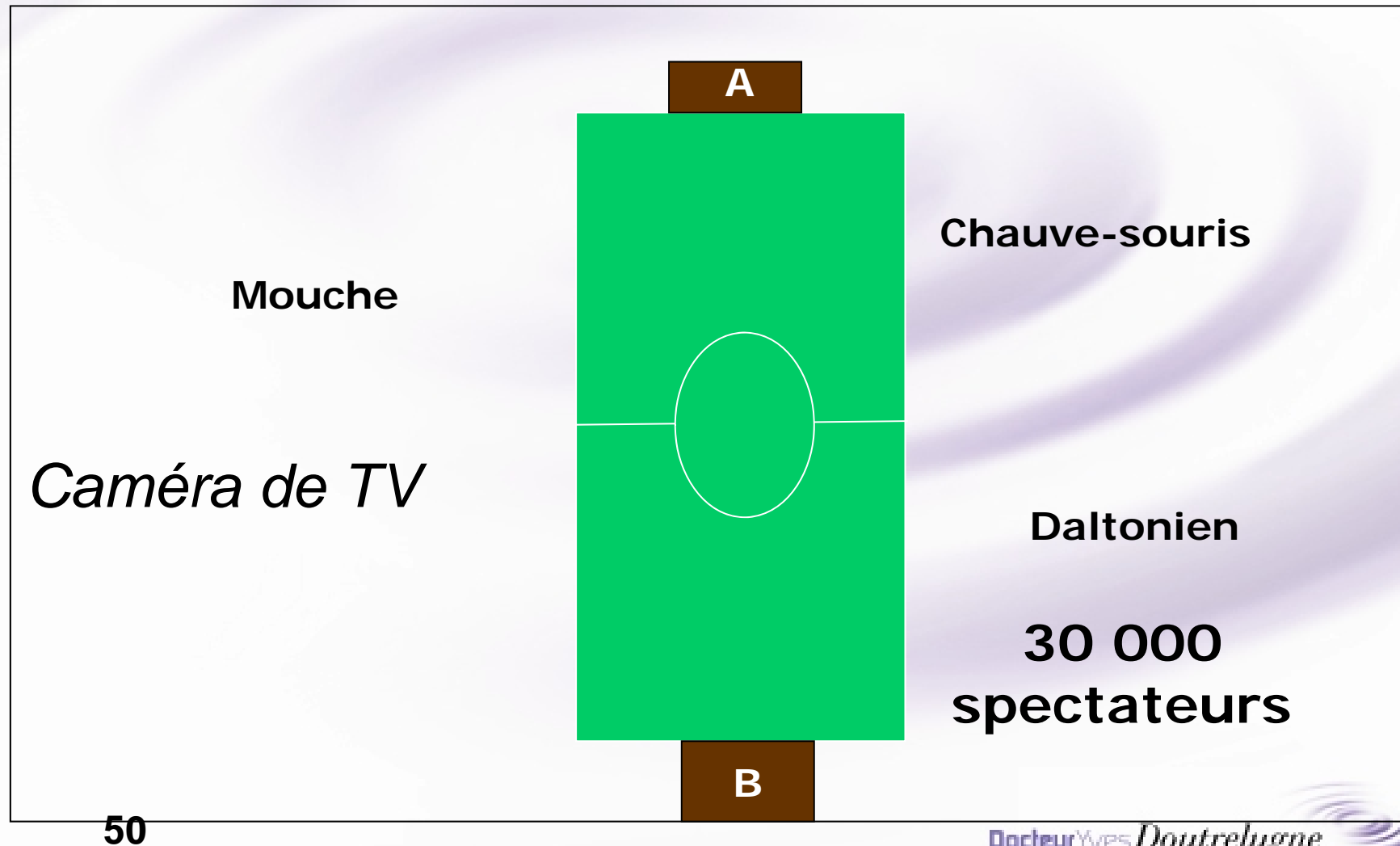




- **Ce ne sont pas les faits qui nous accablent mais le sens que nous leur donnons.**

**Epictète**

# Match: Un seul match de foot...



**Les faits n 'ont pas de sens ...**

**Nous séparons les FAITS et les  
SENS.**

**Un CADRAGE est un sens  
donné.**

**Un RECADRAGE est un  
changement de sens.**



# Le caddy ou comment j'apprend (seul!) à voir les choses autrement...



# La réunion ...

En réunion d'équipe

(comme en réunion de famille),

Les autres ne pensent/ressentent pas  
comme nous!!!

Ils pensent/ressentent comme eux!

Si vous voulez vous comprendre...

Pensez à l'Anthropologue!



# Sixième réflexion...

***Tout problème répétitif  
contient une erreur  
logique, un paradoxe***



# FAITS

# SENS

1. A  $\rightarrow$  B

A  $\leftarrow$  B

2. A  $\rightarrow$  B

A  $\leftarrow$  B

3. A  $\rightarrow$  B

A  $\leftarrow$  B

4. A  $\rightarrow$  B

A  $\leftarrow$  B

5. A  $\rightarrow$  B

A  $\leftarrow$  B

**A  $\rightarrow$  B** = *point commun des flèches noires*

**A  $\leftarrow$  B** = *point commun des flèches rouges*

# FAITS

# SENS

1. A → B  
arrive en retard

A ← B  
Je lui dis

2. A → B  
Trop longues pauses

A ← B  
Je lui dis

« FAINEANTE »



## FAITS

## SENS

3. A → B

laisse sa salle en désordre

A ← B

Je lui dis

4. A → B

pas les documents

A ← B

Je lui dis

## FAITS

5. A → B  
traite de « C..... »

A ← B

**Je lui dis**

6. A → B  
traite de « Guine »

A ← B

**Je lui dis**

## SENS

**GROSSIERE**

**SEXISTE**

# FAITS

# SENS

1. A → B

A ← B

2. A → B

A ← B

3. A → B

A ← B

4. A → B

A ← B

5. A → B

A ← B

Fainéante

Grossière

Sexiste

**A → B** = *point commun des flèches mauves*

**A ← B** = *point commun des flèches rouges*

# Donc...

$A \xrightarrow{\text{mauve}} B = \text{point commun des flèches mauves}$

$A \xleftarrow{\text{rouge}} B = \text{point commun des flèches rouges}$

$A \xrightarrow{\text{mauve}} B$

$A \xleftarrow{\text{rouge}} B$

*Chaque fois que A franchit une limite*

*Je lui dis sans sanctionner*

*Et quand je lui dis sans sanctionner*

*B franchit une limite*



# Paradoxe:

**Ce qui est interdit mais pas sanctionné  
n'est pas interdit**

**En salle d'op:**

**retards, procédures non respectées, non  
respect des personnes, etc.**



# L'idée la plus originale de Palo Alto

- Le bon sens qui ne fonctionne pas, ce n'est pas le bon sens...
- Les problèmes répétitifs sont entretenus par une erreur logique ( le paradoxe préalable).
- Vous avez un problème relationnel récurrent? Cherchez l'erreur...

▪

1. Quelque chose « nous tombe dessus ».

A → B

2. Nous réagissons:

1. avec logique, avec bon sens

2. avec de bonnes intentions, de la bonne volonté

3. Notre réaction **perpétue** ou **arrête** le problème



# La solution

A → B

A ← B

La solution est une « balle à gauche »

A //→ B

A ← B



## Quelques paradoxes et interventions paradoxales

1. Combien de fois devrais je te dire que...?
2. Paradoxe de l'aide: Quand je le fais à sa place, je ne suis pas à la mienne et je l'empêche de prendre la sienne . Donner des poissons ou apprendre à pêcher: autonomie ou dépendance
3. Les limites: Ce qui est interdit et pas sanctionné n'est pas interdit
4. Le sourire de la crème (Schtroumpf grognon)

# Le sourire de la crémière en plus...

Le faire

ou...

Le faire en chantant ???

R/ Le schtroumpf « grognon »

Le nain « grincheux »

= utiliser les compétences !!!



# Septième réflexion...

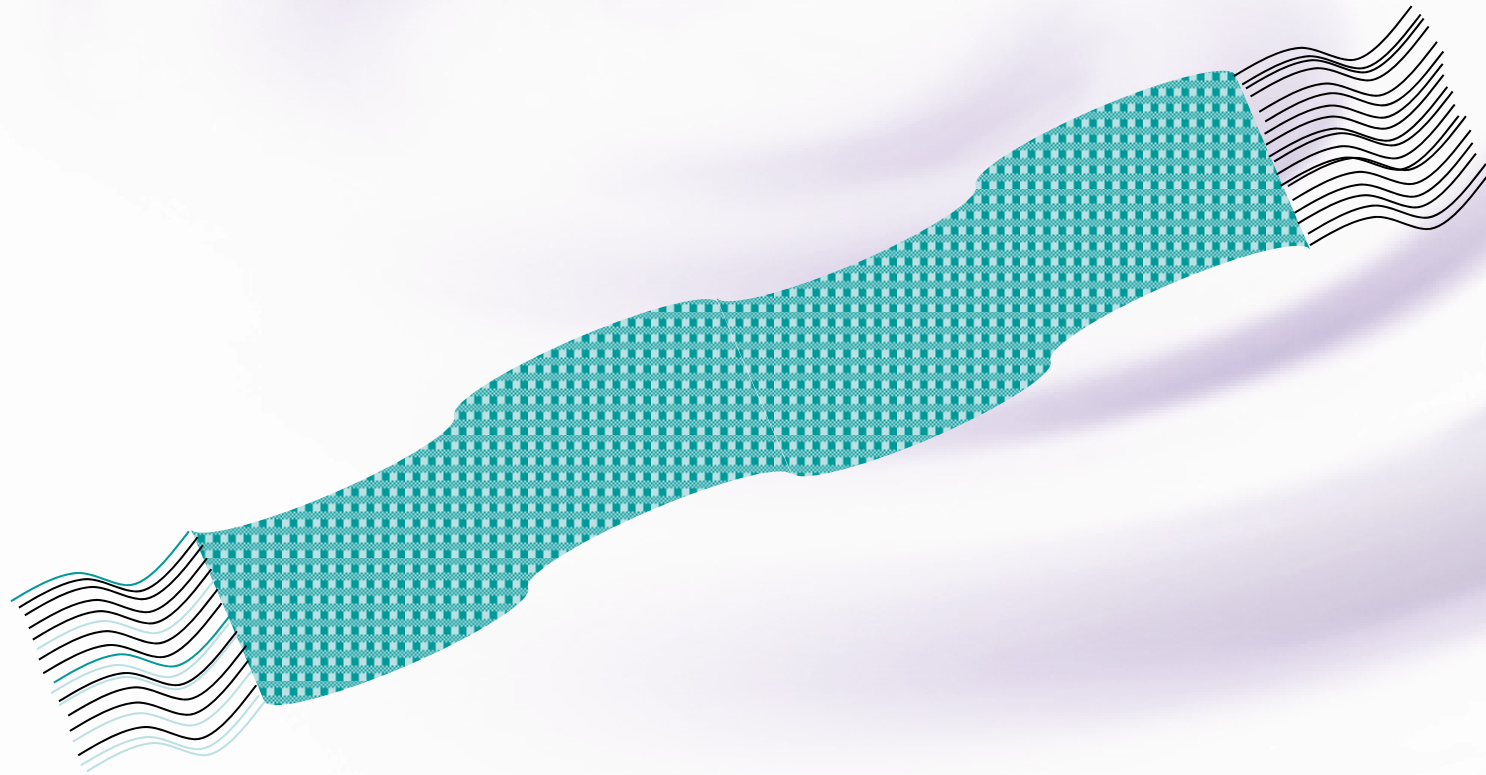
*il y a plus de solutions  
qu'on ne le croit...*

***Elargir l'éventail des choix!***



# L'écharpe à franges

\*



# Les franges

1. **Agressivité**
2. **Argumentation – Justification**
3. **Victimisation**
4. **Tu as raison**
5. **Droit à la différence**
6. **Feedback utile**
7. **Position basse**
8. **Fin de la relation**
9. **Suicide**
10. **Humour**
11. **Confusion**
12. **Indifférence, zen**
13. **Recours à une tierce personne**
14. **Déni**
15. **Je ne te suivrai pas sur ce terrain...**
16. **Symptôme corporel et/ou psychique**
17. **Etc...**

# Nous en déduisons que...

## 1. ELARGIR L' EVENTAIL DES CHOIX

Il y a plus de solutions que nous ne croyons

## 2. CHOISIR:

Etablir les rapports coûts/bénéfices et faire le choix de ce que l'on désire apprendre

**LIBERTE = CHOISIR ET ASSUMER**

## 3. APPRENDRE les nouveaux comportements choisis

- » On apprend en faisant (Aristote)
- » Et progressivement, par petites touches



# Quelques clés pour le cadre...

- Rappeler la mission, la vision et les buts
- (Faire) respecter les personnes
- Rigueur dans la qualité du travail
- Mettre les limites et les faire respecter de façon crédible
- Motiver; Engager
- Donner de la reconnaissance
- Développer ses collaborateurs

\*

- **Changer = Apprendre (personnellement)**
- **Comprendre n'est pas accepter**
- **Gérer mes paradoxes**
- **Me confronter aux autres: la bienveillance ou être bien vu(e)**
- **Gérer les conflits**



# Envie d'aller plus loin?...

- **Entraînez vous**, comme vous l'avez fait pour apprendre à marcher, à lire, etc.
- Faites de votre équipe une **équipe apprenante**
- Regarder ce qu'il y a **dans le verre**



# SEPT VIGNETTES...

- 1. QUI se plaint? » et non « DE QUI on se plaint? »*
- 2. Ce qui me « tombe dessus » ne dépend pas toujours de moi: Qu'est ce j'en fais?*
- 3. L'autre a de bonnes raisons de faire ce qu'il fait: la position de l'anthropologue*



- 
- 4. Parler sa langue, ça facilite les choses...**
- 5. Les faits n'ont pas de sens: c'est nous qui les leur donnons**
- 6. Tout problème répétitif contient une erreur logique, un paradoxe**
- 7. Il y a plus de solutions qu'on ne le croit... Elargir l'éventail des choix!  
Apprendre en faisant de petits pas.**

