



Des paroles qui démobilisent aux paroles qui motivent

AFISO

**Marc DREZE
2011**

Contenus

- **Réflexions générales**
- **Qualités de l'infirmière de salle d'opération**
- **La motivation**
- **La reconnaissance**
- **La gestion des erreurs**
- **Les attitudes personnelles
qui facilitent la communication**

Réflexions générales

- L'atmosphère ou le climat relationnel
- Les attitudes, les manières de communiquer
- La charge psycho-sociale et le bien-être au travail
- Le respect et la reconnaissance

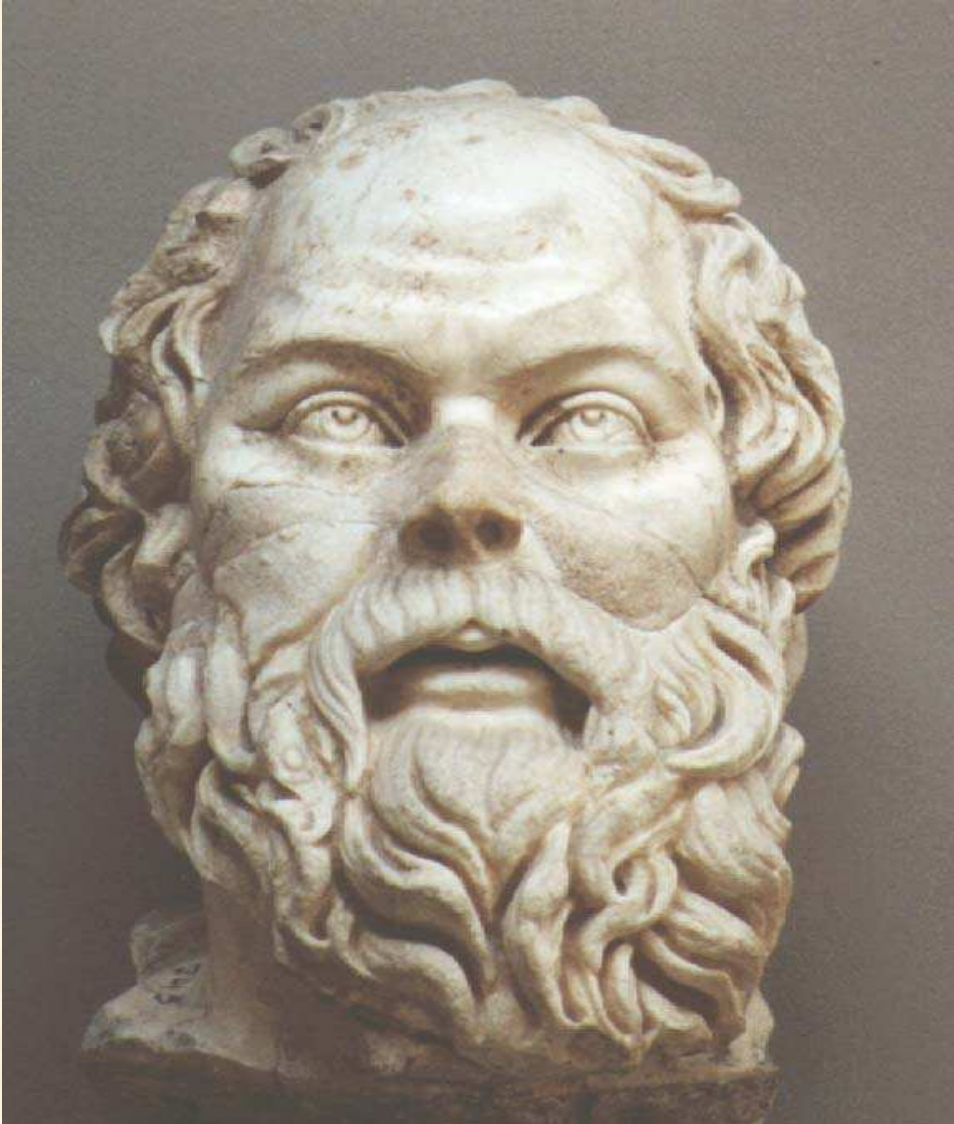
Qualités de l'infirmière du bloc opératoire

- Un quartier « à part »
- L'intérêt pour la technique et le changement
- Le désir de « se dépasser »
- La motivation liée au sens
- Le perfectionnisme, la vigilance et l'exigence
- L'adaptabilité
- Le stress

La motivation: 6 facteurs

- De la structure: valeurs, objectifs, fonctions, ressources, règles, procédures, méthodes
- Une communication claire
($< >$ équivoque, ambiguë, clandestine)
Conscience de la communication non-verbale
- Des signes de reconnaissance
- Le sentiment d'appartenance
- Le soutien de la hiérarchie
- Le sens que l'on donne à ce que l'on fait

SOCRATE



Les trois tamis de SOCRATE



Les trois tamis de Socrate

■ Le tamis de la vérité

Est-ce que ce que tu vas dire est vrai ?

■ Le tamis de la bonté

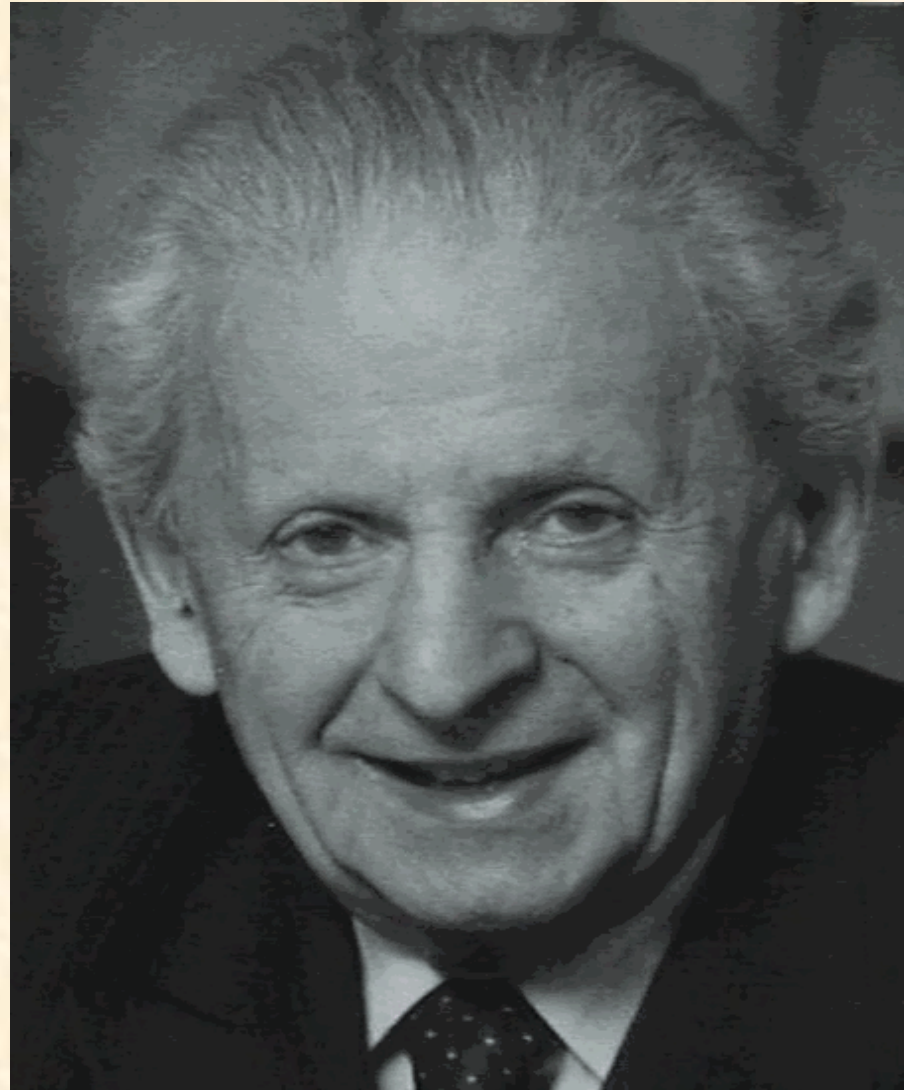
Est-ce que ce que tu vas dire est bon ?

■ Le tamis de l'utilité

Est-ce que ce que tu vas dire est utile ?

Emmanuel LEVINAS

Formation - Consultance - Accompagnement



LEVINAS: la reconnaissance de l'altérité

**La découverte du « visage de l'autre »
comme une rencontre irréductible
à toute prévisibilité: l'autre reconnu comme sujet**

La reconnaissance: les stimulations

- ↪ **La soif de stimulation:**
(< > hospitalisme de Spitz)
- ↪ **Dans la relation inter-personnelle, les stimulations se traduisent par des signes de reconnaissance**
- ↪ **Un signe de reconnaissance est une unité de reconnaissance de l'existence d'autrui (E. Berne):**
***stroke*: caresse, compliment, coup, lésion**

Eric BERNE

Formation - Consultance - Accompagnement



Signes de reconnaissance

■ Aspects inconditionnel et conditionnel

Inconditionnel: relatif à l'être

Conditionnel: relatif au faire / à l'avoir

■ Aspects positif et négatif

Positif: un compliment, un bonjour, une marque de considération, un encouragement, ...

Négatif: un reproche, un coup, une critique, un comportement indifférent...

Typologie des signes de reconnaissance

INCONDITIONNELS	CONDITIONNELS
+	+
-	-

Signes de reconnaissance: opérations

Les échanges de signes de reconnaissance se manifeste par cinq opérations:

DONNER
ACCEPTER
REFUSER
DEMANDER
SE DONNER

20 possibilités

INCONDITIONNELS	CONDITIONNELS
<p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">DONNER ACCEPTER REFUSER DEMANDER SE DONNER</p>	<p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">DONNER ACCEPTER REFUSER DEMANDER SE DONNER</p>
<p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">DONNER ACCEPTER REFUSER DEMANDER SE DONNER</p>	<p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">DONNER ACCEPTER REFUSER DEMANDER SE DONNER</p>

La gestion des erreurs

- L'erreur est une opportunité intéressante pour résoudre des problèmes
- La gestion constructive des erreurs contribue à la création de cercles vertueux de qualité
- L'organisation apprenante est une source de plaisir au travail

Les habiletés relationnelles

- L'empathie
- Le respect ou le regard positif inconditionnel
- L'authenticité, la cohérence, l'assertivité
- L'expression spécifique
- La « confrontation »
- L'immédiateté

Carl ROGERS

Formation - Consultance - Accompagnement

