

Outil de préparation aux conversations difficiles

Les conversations difficiles font partie intégrante de l'apprentissage, du leadership, du travail d'équipe et du développement professionnel en médecine universitaire. Une communication réfléchie peut contribuer à renforcer la confiance, la sécurité psychologique, la responsabilisation, la collaboration et le bien-être.

Cet outil vise à soutenir la réflexion et la préparation avant d'aborder des conversations délicates liées à :

- la rétroaction
- les conflits
- la charge de travail
- le professionnalisme
- les préoccupations relatives au bien-être
- les limites professionnelles
- les défis de communication
- la dynamique d'équipe

Avant la conversation

Clarifier l'objectif

Quel est le principal enjeu ou sujet de préoccupation qui doit être abordé ?

Pourquoi cette conversation est-elle importante ?

- ☐ Soutenir le bien-être
- ☐ Clarifier les attentes
- ☐ Gérer les conflits
- ☐ Améliorer la communication
- ☐ Favoriser l'apprentissage ou le développement
- ☐ Répondre aux préoccupations liées à la charge de travail
- ☐ Préserver la confiance ou la sécurité au sein de l'équipe
- ☐ Autre : _____

Réfléchissez avant de répondre

Quelles émotions, hypothèses ou préoccupations est-ce que j'apporte à cette conversation ?

Que pourrait ressentir ou percevoir l'autre personne ?

Est-ce que j'aborde cette conversation avec curiosité, respect et ouverture d'esprit ?

Outil de préparations aux conversations difficiles

Planifier la conversation

Messages clés

Qu'est-ce qu'il est le plus important de communiquer clairement et avec respect ?

Quel résultat ou quelle prochaine étape serait utile ?

Éléments à prendre en compte en matière de communication

Avant la conversation, pesez-vous les questions suivantes :

- ☐ Est-ce le bon moment et le bon contexte pour avoir cette conversation ?
- ☐ La confidentialité et la sécurité psychologique sont-elles nécessaires ?
- ☐ Suis-je prêt(e) à écouter activement ?
- ☐ Est-ce que je me concentre sur les comportements ou les situations plutôt que sur des attaques personnelles ?
- ☐ Est-ce que je laisse de la place au dialogue et à des points de vue différents ?
- ☐ Ai-je pris en compte les questions d'équité, les rapports de pouvoir ou la hiérarchie ?

Pendant la conversation

Approches de communication utiles

Commencez par faire preuve de curiosité

- « Je voulais faire le point sur... »
- « Peut-on parler d'un sujet qui a un impact sur... par exemple, l'équipe ou le déroulement du travail ? »
- « J'aimerais mieux comprendre votre point de vue. »

Concentrez-vous sur des observations plutôt que sur des suppositions :

- « J'ai remarqué que... »
- « On dirait que... »

À éviter :

- « Tu fais toujours... »
- « Tu ne fais jamais... »

Reconnaissez l'impact avec respect

- « Cela a eu des répercussions sur... »
- « Je m'inquiète au sujet de... »
- « Le défi que je constate est... »

Encouragez le dialogue et la collaboration

- « Comment vivez-vous cette situation ? »
- « Quel type de soutien pourrait vous aider ? »
- « Quelle serait la prochaine étape constructive ? »

Outil de préparation aux conversations difficiles

Après la conversation

Réflexion

Qu'est-ce qui s'est bien passé ?

Quelles ont été les difficultés ?

Quel suivi, quel soutien ou quelle responsabilisation pourraient être nécessaires ?

Qu'ai-je appris au sujet de la communication, le leadership ou sur moi-même ?

Conseils pour des conversations en toute sécurité psychologique

- Abordez les conversations dès que possible.
- Mettez l'accent sur les objectifs communs et le respect mutuel.
- Trouvez un équilibre entre la compassion et la responsabilisation.
- Évitez les critiques ou reproches en public.
- Laissez de l'espace à la réflexion et à l'expression des émotions.
- Reconnaissez que la hiérarchie et les rapports de pouvoir influencent la communication.
- Recherchez du soutien ou un accompagnement lorsque vous devez gérer des situations particulièrement complexes.

Pour aller plus loin (en anglais seulement) :

- Rudolph et al. - A theory and method for debriefing with good judgment³⁰
- Edmondson AC. - Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams¹⁶
- Cantillon & Sargeant - Giving feedback in clinical settings³¹