

Utilisation de la technique du groupe nominal pour aborder les problèmes complexes de la culture des soins de santé

Auteurs : Drs. Matthew Lipinski, Victor Do, Kordan Harvey, Lyn Sonnenberg, Jerry Maniate

Introduction

Objectif de cet outil

Cet outil vise à aider les professionnels de la formation médicale à appliquer la technique du groupe nominal (TNG) afin d'aborder des problèmes complexes, systémiques ou « réfractaires » liés à la culture des soins de santé. Il s'appuie sur nos expériences dans l'utilisation de cette démarche.

Pourquoi utiliser la TNG ?

La TNG est une méthode structurée, inclusive et axée sur l'action, qui vise à établir un consensus et permet aux groupes de générer des idées, de les affiner de manière collaborative et de les prioriser efficacement. Cette méthode est particulièrement efficace dans les environnements de santé où il faut concilier des points de vue divers et où les rapports de force ou les structures organisationnelles peuvent parfois faire obstacle à un dialogue ouvert.

Que sont les problèmes réfractaires ?

Les problèmes réfractaires sont des enjeux profondément enracinés et multifactoriels qui n'ont pas de solution claire et évoluent souvent au fil du temps. Parmi les exemples, on peut citer l'épuisement professionnel, les inégalités en matière d'évolution de carrière, l'absence de la sécurité psychologique ou la communication fragmentée entre les services.

Considérations fondamentales

Fondée sur les principes de la Charte de l'Okanagan et de la sécurité physique, psychologique et culturelle (PPC), cette trousse d'outils vise à favoriser des environnements respectueux, inclusifs et propices à la santé. Nous reconnaissons que le langage et les processus utilisés dans les milieux de la santé et de l'éducation ne sont pas neutres, et nous nous efforçons d'utiliser des approches qui contribuent à démanteler les barrières systémiques.

Les animateurs et les participants sont encouragés à adapter cette ressource à leur propre contexte, à prêter attention aux rapports de force et à co-crée des espaces où toutes les voix sont valorisées.

Utiliser la technique du groupe nominal (TNG) pour aborder les problèmes complexes liés à la culture des soins de santé

Qu'est-ce que la technique des groupes nominaux ?

Présentation

La TNG est un processus en cinq étapes qui favorise un remue-méninge structuré, encourage une participation équitable et permet de parvenir à un consensus sur les priorités.

Les 5 étapes de la TNG

1. **Introduction et explication** : présentation du problème et du processus.
2. **Génération silencieuse d'idées** : les participants réfléchissent individuellement et notent leurs idées.
3. **Tour de table** : une idée par personne et par tour, sans débat. Ce processus est répété jusqu'à ce qu'aucune nouvelle idée ne soit proposée.
4. **Clarification et discussion** : le groupe clarifie chaque idée pour parvenir à une compréhension commune. Il regroupe ensuite les idées doubles.
5. **Vote et établissement des priorités** : les participants votent pour les idées les plus porteuses ou les plus réalisables au moyen d'une méthode de vote pondéré (par exemple, vous pouvez classer vos 5 meilleures idées, et ce classement pondéré entre tous les participants donne lieu au classement final).

Adapter la méthode TNG à votre contexte

Adaptation du processus :

La méthode TNG est hautement personnalisable. Commencez par :

- d'adapter la question directrice à l'enjeu ou au public cible
- identifier les groupes de parties prenantes concernés
- choisir le format approprié (en présentiel ou en ligne, grands ou petits groupes)

Exemples de questions directrices :

- « Comment pouvons-nous améliorer la sécurité psychologique au sein de notre département ? »
- « Quels changements rendraient notre programme de formation en résidence plus inclusif et plus solidaire ? »
- « Quels obstacles systémiques empêchent le personnel de s'épanouir au sein de notre organisation ? »
- « Comment pouvons-nous mettre en œuvre la Charte de l'Okanagan dans notre environnement clinique ? »

Leçons tirées et conseils

À faire

- Créez dès le départ un cadre favorisant la responsabilisation.
- Veillez à ce que chacun participe de manière équitable (envisagez de mettre en place un système de tour de parole structuré).
- Consignez les idées de manière claire et visible tout au long du processus.

Durée : prévoyez entre 60 et 90 minutes au total

À ne pas faire

- N'autorisez pas de débat pendant la phase initiale de partage d'idées.
- Ne fusionnez pas et ne supprimez pas d'idées sans accord explicite du groupe lors de la phase de clarification.
- Ne sautez pas l'étape finale du vote, qui transforme la discussion en priorités concrètes.