

# Phraséologie et communication: comment être plus performant sur le terrain et en simulation?

Sophie Baijot – Sophie Delvaux

WIFIS - 2023



# Nos regards croisés

## **Sophie BAIJOT**

Responsable du centre NaSim et gestionnaire de formations en FC

- Infirmière
- Master santé publique
- Agrégée de l'enseignement secondaire
- CAPAES

## **Sophie DELVAUX**

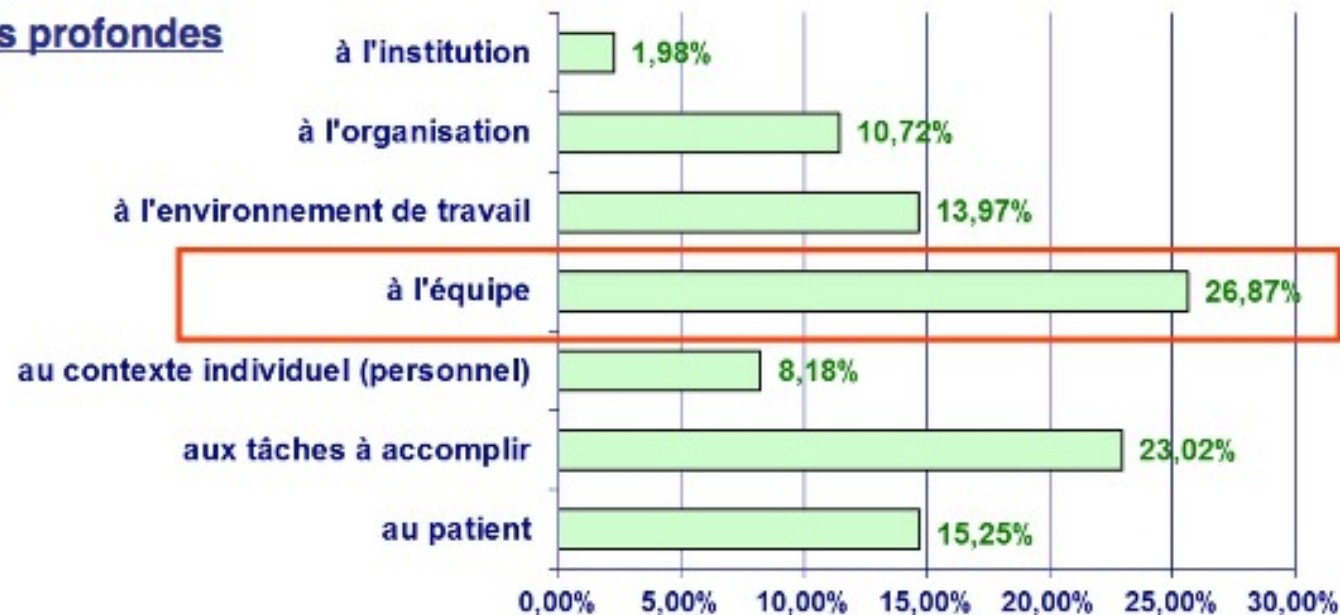
Psychologue et pédagogue  
Chercheuse

- Psychopathologie du travail (communication problématique)
- Simulation en milieu médical
- Thèse: Effets de la simulation

# Données de la Base REX de l'Accréditation

Accréditation des médecins : Répartition **des causes profondes** sur 28705 événements déclarés entre 2011 et 2013 selon les 7 catégories de la grille **ALARM**

Causes profondes liées :



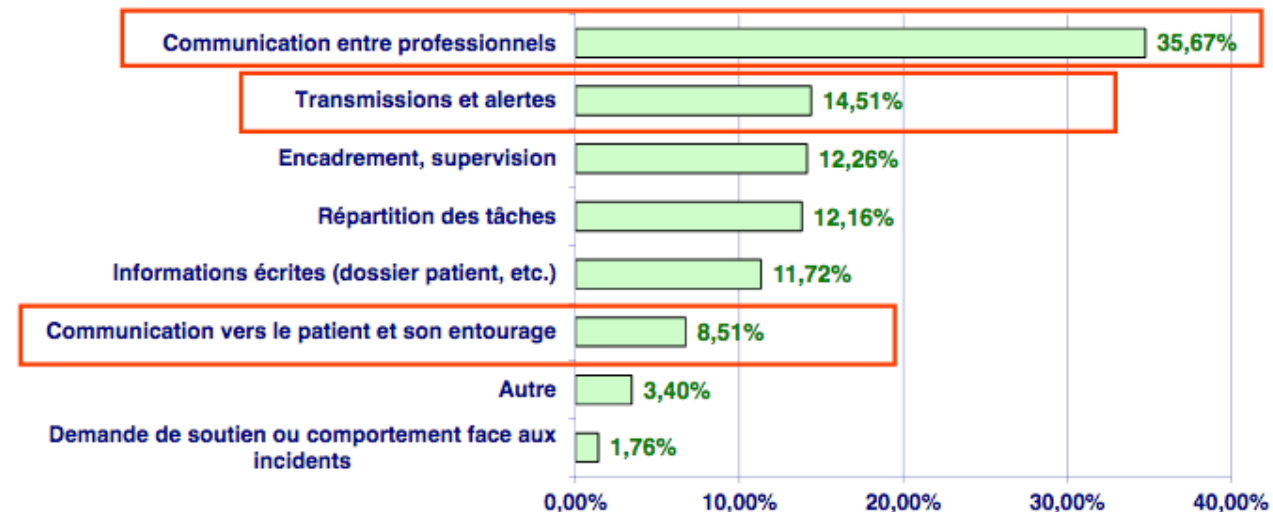
(Mol et al, 2017)

# La communication dans les soins de santé...au cœur des préoccupations

- 70 % des incidents sont liés à des facteurs humains (Donalson, 2000),

## Base REX : Causes profondes liées à « équipe »

Accréditation des médecins: Répartition des causes profondes dans la catégorie « **Causes liées à l'équipe** »





Des pistes de solutions existent !

# Un concept qui s'intègre dans un champ plus large...



Modèle de compétences pilotes d'AIRFRANCE, version 2021

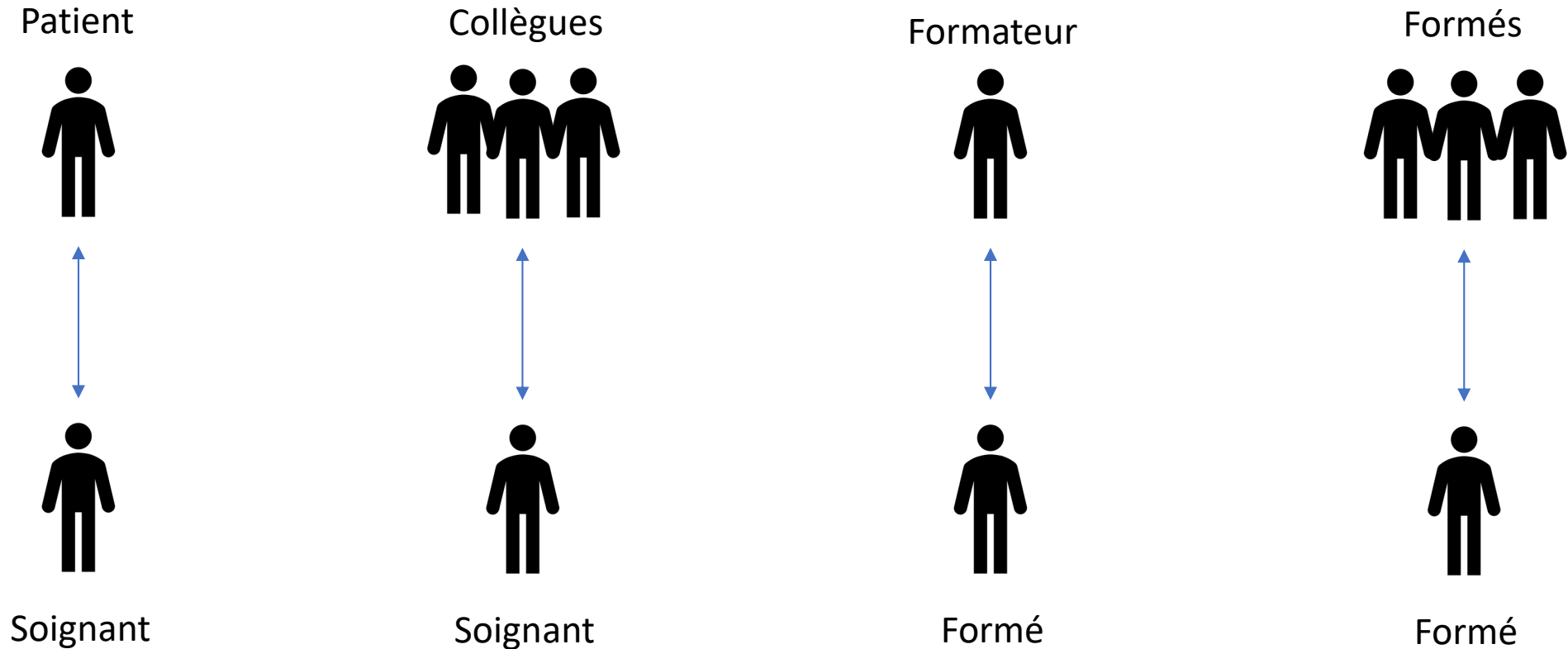
Une des compétences non-techniques (en opposition aux compétences techniques)

**Soft skills** = aspects comportementaux et relationnels d'un métier, notamment via des compétences intrapersonnelles et interpersonnelles

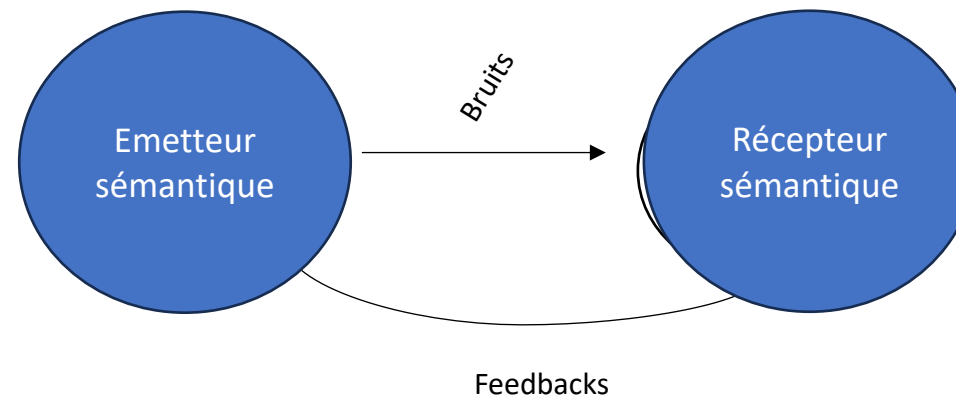
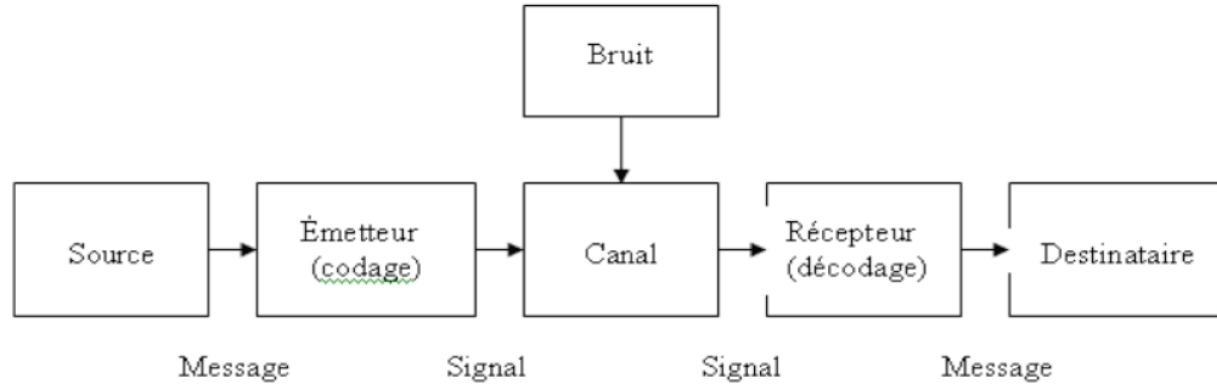


**Hard skills** = compétences techniques qui impliquent l'utilisation d'outils (El Messaoudi, 2021 ; Laker & Powell, 2011).

# Se questionner sur la communication à différents niveaux



# Pour bien comprendre de quoi on parle... la genèse des modèles de communication





# Des modèles de communication...des outils de communication

- Outils de communication → méthodologie standardisée → approche plus technique de la communication
- Emergence d'outils en milieu hospitalier:
  - ❖ le SBAR/SAED
  - ❖ IPASS
  - ❖ Boucle de communication fermée etc.
- Utile dans certains contextes (communication formelle, situation d'urgence,...) → éviter la surcharge cognitive, améliorer la performance

# Les limites aux outils de communication

- Approche plus linéaire
- Attention à prendre en compte la complexité des systèmes, des contextes dans lequel s'inscrivent les communications et à la dimension intrinsèquement humaine du métier
- Sont utiles pour des communications spécifiques mais ne répondent pas aux enjeux des communications plus informelles qui se déroulent dans la vie professionnelle

# Un parallélisme intéressant mais qui a peut-être aussi ses limites...

→ En terme de communication, selon vous, qu'est-ce qui différencie un cockpit d'une salle d'opération?

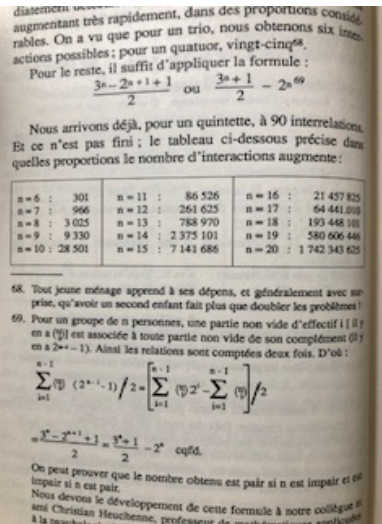
Wooclap

# Un parallélisme intéressant mais qui a peut-être aussi ses limites...

→ une dimension interrelationnelle complexe difficile à appréhender

**« La taille plus ou moins  
grande d'un groupe modifie  
l'interdépendance des  
membres et les  
interactions »  
Thibaut & Kelley, 1959**

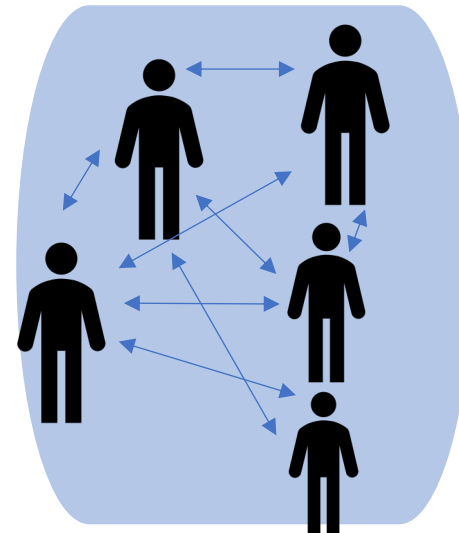
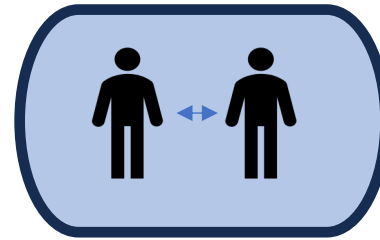
# Un parallélisme intéressant mais qui a peut-être aussi ses limites...



n=2 : 2	n=8 : 3025
n=3 : 6	n=9 : 9330
n=5 : 90	n=10 : 28501
n=6 : 301	n=11 : 86526
n=7 : 966	n=12 : 261625

« Plus la taille d'un groupe augmente, plus le nombre d'interactions potentielles augmente de manière exponentielle. »

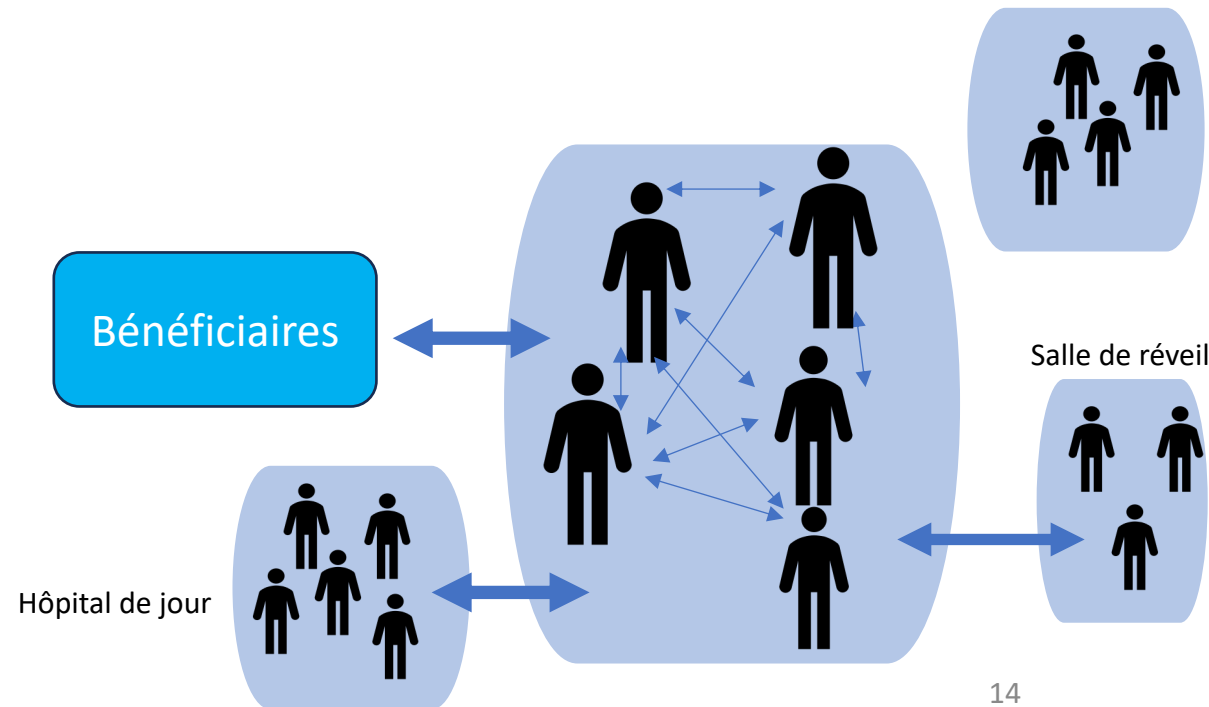
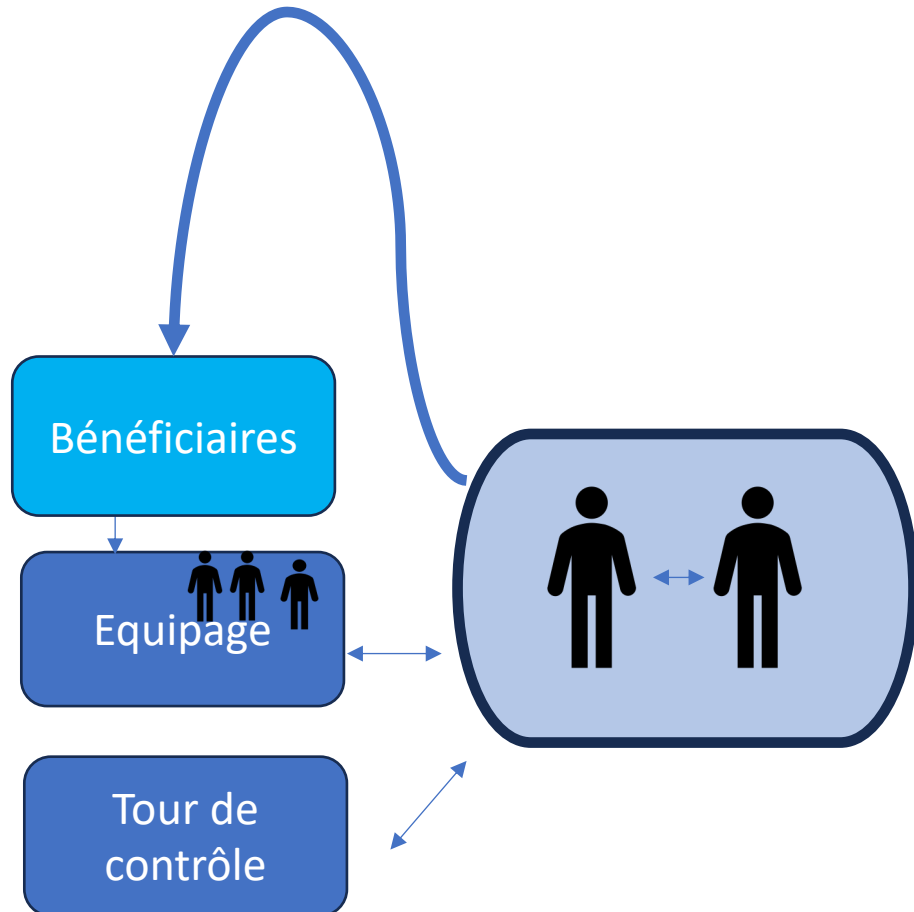
Krech, D. & Crutchfield, R. (1954)



« On se doit de distinguer l'étude d'analyse interindividuelle dans les dyades des interactions qui se déroulent dans des groupes restreint à partir d'un quintette »

De Visscher, P. (1991)

# Un parallélisme intéressant mais qui a peut-être aussi ses limites → un système ouvert



« Finalement, je  
vais faire une  
ablation partielle  
du ménisque »

# Une vision plus systémique...

Patient



Chirurgien

Entourage  
(famille,...)



Chirurgien



Kiné



Patient



Patient 2



Inf.1



Inf.2



Inf. 4



Inf. 3



Anesthésiste



Personnel  
administratif

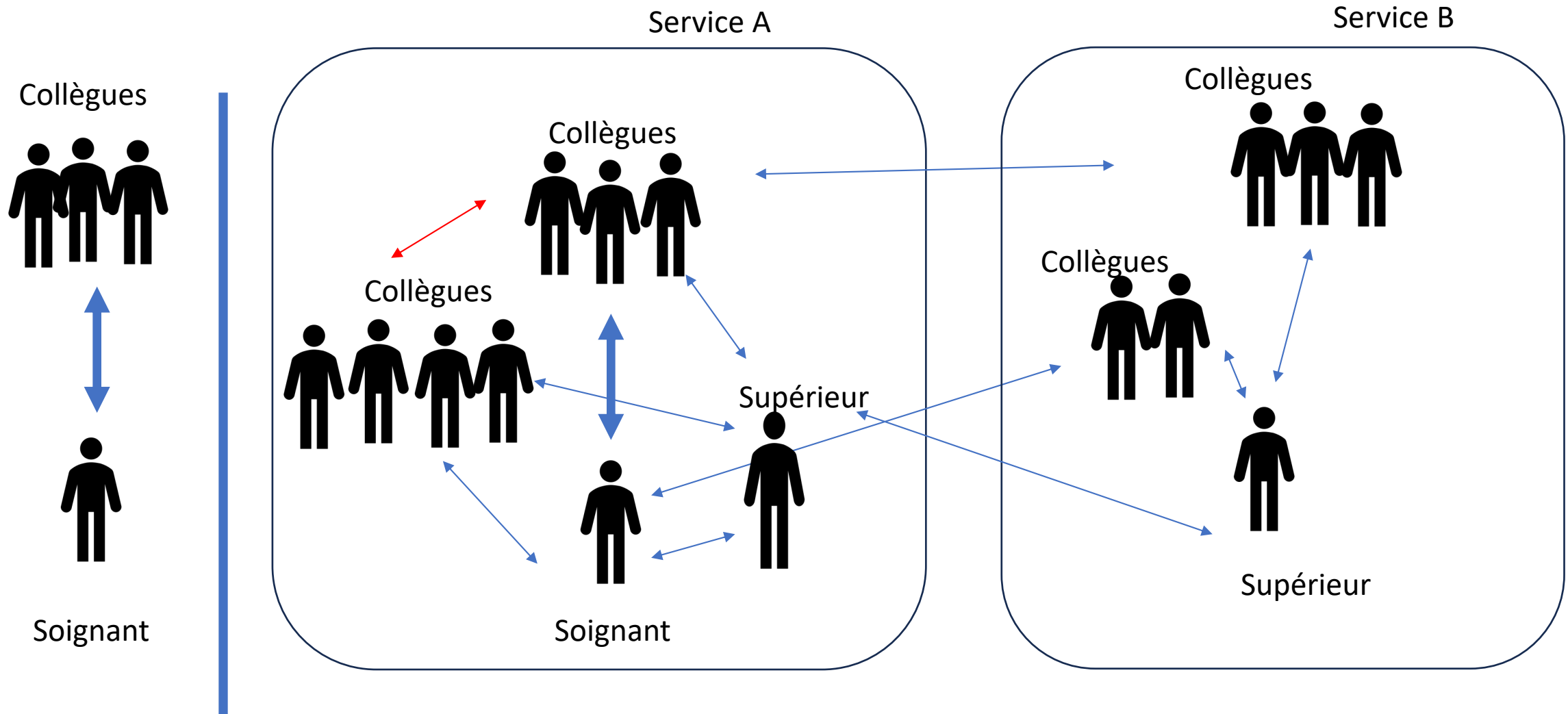


Inf. 5



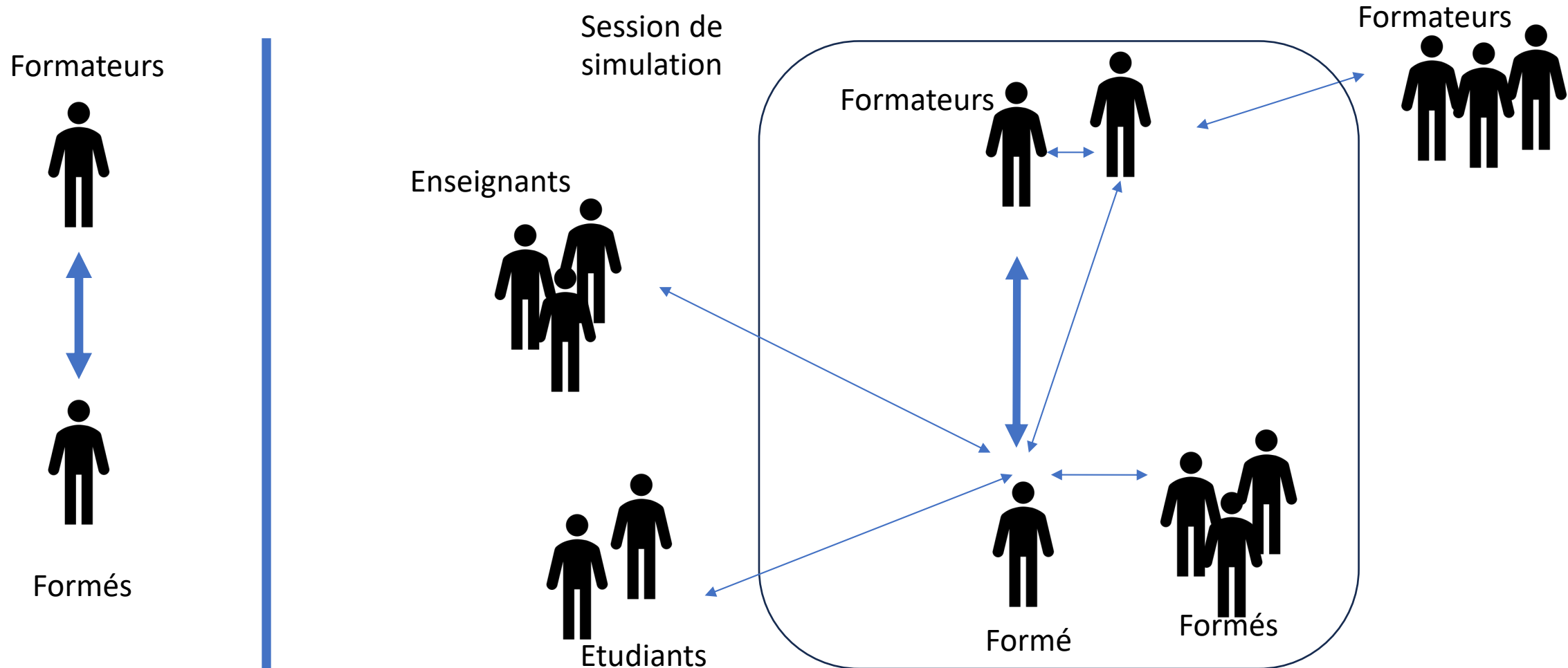
Hôpital X

# Une vision plus systémique...





# La communication en contexte de simulation



# Deux approches de la communication

Approche plus technique de la communication

Approche moins technique et plus globale de la communication

Savoir-faire

Savoir-être

→ Utilisation d'outils type (SBAR, IPASS etc.)

→ Utilisation de postulats

Combiner deux approches afin de mieux appréhender les différents contextes et d'être plus armés

# Une axiomatique de la communication

WATZLAWICK P., BEAVIN J.H. &  
JACKSON D.D.

*Une logique de la communication*,  
Paris 1972



# 1<sup>er</sup> axiome: Les deux niveaux de la communication

- Niveau du contenu
  - Une communication permet de véhiculer un **contenu** d'information.
- Niveau relationnel
  - La communication implique une définition de la **relation** entre les deux personnes qui communiquent
  - Niveau de communication exprimé le plus souvent exprimé de façon non verbale.

# Axiome 1: Exemples d'interactions

- En dehors du contexte des soins de santé...

(vidéo 1)

- En salle d'opération:  
« Allez, on va aller charcuter tout cela »



# Application de l'axiome en simulation

- Extrait d'entretien:

*« c'est à ce moment-là qu'il faut que des gens se désignent, que quelqu'un se porte volontaire. Et ça c'est très compliqué à vivre parce qu'on se regarde tous...qui va y aller ? Il y a clairement un malaise entre nous. **On sait que l'on est dans un non-jugement, les formateurs insistent beaucoup et à chaque fois sur ces règles...ils rappellent toujours le contexte de bienveillance et tout ça.** Mais même si c'est dit, il n'empêche que **entre nous, on sent bien qu'il a comme une espèce de jugement des autres, un peu genre est-ce que tu es bon ou pas dans ton métier.** Alors quand le groupe te regarde et que tu sens bien dans le regard des autres que tu as intérêt à te désigner car ils jugent que c'est ton tour...c'est compliqué... si ce jour-là je n'ai vraiment pas envie je vais me « cacher » un petit peu, pour essayer de rester dans un rôle d'observateur, mais parfois je sens bien que je n'ai vraiment pas d'autres choix que de me désigner...les autres te font clairement sentir que c'est à toi à te désigner ».*

Contenu= ce qui est dit...

Relation = ce que l'on ressent/comment on le comprend

*1<sup>er</sup> axiome...*

*Toute communication  
présente deux aspects : le  
contenu et la relation*

## 2 ème axiome: L'impossibilité de ne pas communiquer

- Un être humain ne peut pas ne pas se comporter
- Dans une interaction, tout comportement a valeur d'un message
- Communication n'implique pas forcément intention, conscience ou compréhension



# Axiome 2: Exemples d'interactions

- En dehors du contexte des soins de santé...

(vidéo 2)

- En salle d'opération:  
« Silence s'il vous plait... »



# Application de l'axiome en simulation

- Extrait d'entretien:

« *Je ne m'attendais pas du tout à vivre ça. Je ne m'attendais pas à ce que des années après, parce que cette situation m'est arrivée, je ne pensais pas la revivre en simulation. Je ne pensais pas que l'on pouvait enfouir sur le plan psychologique, je ne pensais pas que l'on pouvait enfouir sur le plan émotionnel autant de choses. Je me suis rendu compte à quel point le métier infirmier laisse des traces. Le métier laisse des traces. Et donc cette simulation a été vraiment très difficile à vivre pour moi. Au moment du débriefing, le formateur a commencé comme toujours par demander comment on se sentait et là j'ai tout de suite dit que je me sentais mal, stressé, déçu, je ne sais plus exactement ce que je lui ai dit mais j'ai dit que je n'étais pas bien. **Et puis, bein le formateur n'a rien dit là-dessus, il a proposé au groupe de décrire ce qu'il s'était passé. Et moi, je ne sais pas le fait qu'il ne dise rien, je l'ai un peu pris comme un jugement enfin je ne sais pas. Les autres me disent que je suis sans doute trop sensible...et puis il y avait la fatigue liée au stage...Je sais que l'on dit qu'il n'y a pas de jugement en simulation mais **le fait qu'il ne réagisse pas bein je n'ai pas pu suivre la suite. Je n'étais plus trop attentive. C'était trop fort.** »***

*2<sup>ème</sup> axiome ...*

*On ne peut pas ne pas communiquer*

*Tout comportement  
(non-comportement)  
a valeur d'un message*

# 3<sup>ème</sup> axiome: Interaction symétrique et complémentaire

## Complémentaire :

- Les relations complémentaires impliquent deux positions différentes (rôle et contre-rôle)
- Une des personnes qui communique est dans la position supérieure et l'autre est dans une position inférieure
- Les relations inégales sont souvent définies par des facteurs culturels ou sociaux.
- Habituellement la personne au-dessus définit la relation alors que celle en dessous l'accepte.

# 3<sup>ème</sup> axiome: Interaction symétrique et complémentaire

## Symétrique :

- Dans les relations symétriques les gens qui communiquent échangent le même type de comportement.
- Les rôles sociaux ne déterminent pas complètement la nature de la relation

## 3<sup>ème</sup> axiome: Interaction symétrique et complémentaire

- On ne peut pas dire que l'un de ces modes de relation est préférable à l'autre
- Pouvoir changer de niveau de communication est souvent utile à une saine communication

# Axiome 3: Exemple d'interactions

- Extrait d'entretien:

*« La relation que l'on a avait les formateurs en simulation n'est pas la même que la relation que l'on a avec nos enseignants. Je ne sais pas si c'est le cadre de la simulation, je veux dire que l'on est dans un non-jugement, de la bienveillance, mais ça donne l'impression qu'ils ne sont pas supérieurs à nous... enfin je veux dire qu'on a l'impression qu'ils sont plus là pour je dirais un peu nous accompagner, on peut avoir des échanges et des vrais réflexions aussi par exemple sur ce que l'on vit en stage... c'est plus une relation d'égal à égal je dirais... »*

*3ème axiome...*

*Tout échange est symétrique ou  
complémentaire selon qu'il se fonde  
sur l'égalité ou la différence*





1. Toute communication présente deux aspects : le contenu et la relation.



2. On ne peut pas ne pas communiquer !



3. La communication est soit symétrique, soit complémentaire...

# En conclusion...et si...

- Accepter de ne pas entrer dans une démarche purement technique de la communication (complémentarité des approches)
- Accepter que travailler les compétences non-techniques passent pas l'adoption d'un changement de posture et pas seulement par une maîtrise d'outil technique
- La communication doit être au cœur d'une réflexion approfondie dans les dispositifs d'apprentissage par simulation

# Adopter une posture en matière de communication = un outil de changement en simulation

- Le formateur en simulation → la sécurité psychologique
- Dilemme
  - déstabiliser un minimum les apprenants afin de permettre un certain changement dans leurs pratiques et de promouvoir leur développement professionnel
  - évitant d'autre part de pousser trop loin la déstabilisation qui pourrait alors entraver le changement, voir même mettre à mal la construction et/ou l'identité professionnelle des apprenants.
- La simulation ne provoque pas que des effets d'apprentissage...

# Pour aller plus loin...

- Facteurs humains en santé de François Jaulin et Régis Fuzier

