

# Secrétariat médical

## Répondre à un désaccord sans escalade

Clarifier la demande et poser une limite.

### Fiche originale de révision

Ce support pédagogique indépendant ne reproduit pas tous les cours de votre école. La progression par année est indicative. Vérifiez chaque objectif dans votre programme officiel. Les gestes et décisions cliniques exigent la qualification, la supervision et les procédures applicables.

Version en ligne : <https://swiss-care-horizon.harmonicalflavors.chatgpt.site/academie/secretariat-medical-3.html>

# Répondre à un désaccord sans escalade

Objectif : Clarifier la demande et poser une limite.

## Comprendre l'essentiel

Un désaccord administratif peut être abordé en reformulant le problème concret : rendez-vous, document ou délai. Gardez une voix posée, proposez une option réellement disponible et indiquez ce que vous allez vérifier. Une promesse impossible accroît souvent la tension.

Une limite se formule sans jugement : « Je peux examiner cette demande avec vous ; je ne peux pas le faire si vous me menacez. » Si la sécurité est menacée, prenez de la distance et activez l'aide prévue. Ne tentez pas une intervention physique.

Après l'événement, informez le responsable et tracez les faits selon le dispositif local. Une analyse d'organisation peut porter sur le délai d'information ou la lisibilité des consignes, sans excuser une violence subie.

## Cas fictif à résoudre

Un interlocuteur exige un créneau inexistant et hausse le ton.

Formulez votre réponse avant de lire la page suivante.

## Question de rappel

Quelle réponse est la plus adaptée ?

- A. Promettre un créneau fictif.
- B. Proposer une option réelle et un relais.
- C. Répondre par une menace.

## Répondre à un désaccord sans escalade

### Raisonnement proposé

Reformuler, proposer les options confirmées et solliciter le relais prévu. Si une menace apparaît, prioriser la sécurité et l'alerte.

### Réponse à la question

B. Proposer une option réelle et un relais.

La clarté et les options réelles évitent d'ajouter une fausse promesse au conflit.

### Relier au cours officiel

Quel objectif de votre programme correspond à cette fiche ? Quelle notion ou procédure manque encore à votre préparation ? Quelle question poser au formateur ?

Mon prochain objectif : \_\_\_\_\_

Ma prochaine révision : \_\_\_\_\_

### Repères de parcours

Orientation.ch — Assistant médical CFC : <https://www.orientation.ch/fr/professions/assistant-e-medical-e-cfc>

Textes, cas et questions : créations pédagogiques Swiss Care Horizon, préparées avec assistance numérique. Les références situent le cursus ; elles ne valident pas cette fiche. Relecture par un formateur compétent nécessaire avant intégration dans une formation ou une évaluation.