



CLINIQUE / C07

Conflits et soutien des équipes

Cahier pédagogique : séquence de travail, points d'arrêt et mise en situation.

GUIDE PRATIQUE + CAHIER DE TRAVAIL

Édition du 3 octobre 2026 / Harmonical Flavors

Collection indépendante. Aucun agrément institutionnel revendiqué.

Comment utiliser ce guide

Support pédagogique pour professionnels qualifiés, destiné à la préparation et à la simulation. Il ne remplace ni une prescription, ni une procédure institutionnelle, ni une habilitation. Aucune validation HUG, CHUV, HES ou Swissnoso n'est revendiquée. Les ateliers et l'usage en service exigent une validation locale.

Vous trouverez : Séquence de préparation ; Points de vigilance ; Scénario et autoévaluation.

Votre parcours de lecture

1. U7 Conflits et soutien après événement

Lisez d'abord le parcours, puis complétez le cahier de travail. Les champs proposés dans les modèles servent à l'adaptation à votre situation ; ne transmettez jamais un modèle non complété.

U7 Conflits et soutien après événement

Conflit entre collègues sous pression

En cas de risque immédiat pour un patient, la priorité est de sécuriser le soin et d'appeler le responsable. Un désaccord professionnel se reprend hors de la zone de soins et à un moment où les personnes peuvent parler. Décrire un fait vérifiable, son effet sur le travail, le besoin et une proposition ; éviter d'attaquer une personnalité.

« Lors de la transmission de 7 heures, j'ai été interrompu trois fois avant de donner l'information sur l'allergie. Je crains qu'une donnée de sécurité soit perdue. Je propose que nous laissions la transmission se terminer puis que nous reprenions les désaccords. Est-ce que nous pouvons essayer cette règle dès le prochain passage ? »

Demander ensuite la perception du collègue et reformuler l'accord. Fixer un point bref après une semaine. Si les humiliations, menaces, discriminations ou représailles se répètent, documenter les faits, dates et témoins utiles et utiliser le cadre hiérarchique, RH ou de protection prévu. Une médiation informelle n'est pas une réponse suffisante à toutes les situations de harcèlement ou d'asymétrie de pouvoir. Ne pas demander à une victime de régler seule un problème structurel.

Après un événement potentiellement traumatique

Il faut distinguer le retour opérationnel, le soutien humain et le traitement psychologique. NICE déconseille le débriefing psychologique centré sur le récit émotionnel imposé comme prévention ou traitement du stress post-traumatique. Cela n'interdit pas un retour factuel sur la sécurité ni un soutien volontaire. Le protocole suivant est une proposition organisationnelle à faire relire par la psychologue et le service compétent ; il n'a pas déjà reçu leur validation. [S35]

1. Immédiatement après sécurisation : vérifier les blessures et les besoins médicaux, assurer la relève, proposer un lieu calme, de l'eau et une personne de soutien. Vérifier si le professionnel peut rentrer en sécurité et s'il doit être accompagné.

2. Dans le premier contact : dire « Vous n'êtes pas obligé de raconter maintenant. De quoi avez-vous besoin pour les prochaines heures ? » Donner le choix d'un interlocuteur et expliquer les ressources disponibles.

3. Retour opérationnel bref : avec les personnes disponibles, clarifier les faits indispensables, ce qui a permis la sécurité et l'action immédiate à corriger. Ne pas imposer un tour de table sur les émotions ni rechercher un coupable.