Comment naviguer les conversations cruciales en labo

Feuille de travail

***Prenez quelques moments pour indiquer vos réponses aux scénarios suivants. Nous avons également inclus les suggestions des experts.***

1. Comment entamez-vous des conversations difficiles avec des personnes irrationnelles?
2. Comment communiquez-vous avec du personnel non labo (par ex., médecins, infirmières) quand vous devez rejeter un échantillon ou que vous rencontrez de l’opposition?
3. Une décision ou un processus dans le labo n’est pas logique, et j’ai une solution. Comment puis-je amorcer la conversation?
4. Comment dois-je aborder une question de performance dans une conversation avec un employé?
5. Quelles stratégies dois-je adopter lors de discussions sur la transition en laboratoire?

Réponses des experts

1. Comment entamez-vous des conversations difficiles avec des personnes irrationnelles?

Dans le livre intitulé « Conversations cruciales : outils pour s'exprimer quand les enjeux sont de taille », par Kerry Patterson et al., on mentionne deux choses qu’il faut considérer en amorçant une conversation cruciale :

* Songez à ce qu’il faut apprendre de la conversation (c.-à-d., votre objectif);
* Imaginez le pire scénario pouvant se produire pendant la conversation.

Ces éléments doivent être considérés avant d’entrer dans la discussion et examinés dans le contexte d’un spectre. Aidez à diriger la conversation, peu importe le scénario qui se présente. L’essentiel est de prendre du temps pour réfléchir à la situation.

De plus, ne participez pas à un débat animé; adoptez plutôt une approche neutre. Après quelques minutes, le cerveau rationnel de l’autre participant reviendra et celui-ci pourra cibler à nouveau sur le problème en question.

1. Comment communiquez-vous avec du personnel non labo (par ex., médecins, infirmières) quand vous devez rejeter un échantillon ou rencontrez de l’opposition?

Le soutien mutuel et la communication réciproque sont deux aspects importants à considérer. Essayez de comprendre le point de vue de l’autre personne; sinon, vous n’êtes pas encourageant ni respectueux. Quelqu’un vous approche de façon agressive, et vous devez rejeter son échantillon. Réfléchissez à son expérience; il se peut que l’individu doive s’occuper d’un patient mourant et qu’il ne veuille pas lui prélever un autre échantillon. Souvent, un patient nouveau-né est hospitalisé au service des soins intensifs, et il faut tenir cette possibilité à l’esprit lorsqu’on donne cette rétroaction. Ne formulez pas d’hypothèses. Présumez toujours que l’autre personne passe une journée épouvantable, et votre réaction sera plus encourageante. Un exemple d’un énoncé d’affirmation est : « J’ai remarqué que vous êtes contrarié par cet échantillon. Je regrette que ça soit le cas, mais nous devons effectuer un autre prélèvement parce que les résultats ne peuvent pas être enregistrés de façon précise. Il s’agit avant tout du patient, et nous voulons fournir un excellent service aux patients. » Normalement cet énoncé réussira à apaiser la situation. Si le comportement difficile de l’autre personne se poursuit, essayez de désamorcer davantage en disant : « Je suis inquiet de cette situation, et il faut y mettre fin. Je me sens mal à l’aise. »

Des préoccupations concernant le patient et sa sécurité doivent faire l’objet de chaque discussion, sans exception. Notre responsabilité consiste à sauvegarder le patient.

1. Une décision ou un processus dans le labo n’est pas logique, et j’ai une solution. Comment puis-je amorcer la conversation?

Amorcez cette conversation d’un point de vue de curiosité et d’intérêt sincère en posant des questions à l’autre personne sur ses attentes concernant la situation. Vous pouvez ensuite proposer vos propres opinions. Vous pouvez utiliser l’approche de la « **rétroaction équilibrée** » - dans des circonstances où l’autre participant dans la conversation commence à gravir l’échelle des conclusions. Votre objectif doit consister à le faire redescendre avant qu’il ne grimpe trop haut, auquel cas il résistera à votre idée. Pour y parvenir, posez-lui des questions pour l’encourager à descendre l’échelle. Demandez-lui ensuite s’il serait ouvert à recevoir de la rétroaction, car vous avez quelque chose à partager avec lui. Ce n’est qu’à ce point que vous pouvez offrir votre opinion; il est déconseillé de l’offrir trop tôt, surtout dans le cas d’un nouveau gestionnaire qui se sent vulnérable dans son nouveau rôle. Un autre aspect à considérer : il peut s’avérer peu judicieux de donner vos commentaires à un nouveau gestionnaire, car ce dernier peut avoir des difficultés à s’occuper de plusieurs tâches à la fois, à moins que votre préoccupation ne concerne la sécurité du patient. N’oubliez pas, il s’avère prudent de commencer par des questions et de demander la permission de fournir votre rétroaction. Si la réponse et non, demandez si vous pouvez organiser une autre occasion pour partager vos commentaires.

1. Comment dois-je aborder une question de performance dans une conversation avec un employé?

Nous abordons le sujet de conflit comme étant informationnel et interpersonnel. Dans un conflit informationnel, une personne sait comment préparer une coloration au microscope, mais l’autre ne le sait pas. Donc, il faut amorcer une conversation sur la méthode optimale de le faire. Le conflit interpersonnel concerne un individu qui ne s’entend pas bien avec une autre personne. En abordant une situation hiérarchique, cela a l’air d’un conflit interpersonnel. Des outils pour vous préparer à une telle situation sont : élaborer un texte DESC (décrire, exprimer, suggérer et conséquences), se préparer au pire, et demeurer neutre. Il s’avère utile de prévoir à quel point la conversation peut dévier. L’autre personne ne se sent pas très bien au début de la conversation. L’employé peut regretter ce qui s’est passé et aborder la réunion avec incertitude. Ce qui importe, c’est de préparer une stratégie; soyez confiant de ce que vous voulez discuter et prévoyez ses réponses.

1. Quelles stratégies dois-je adopter lors de discussions sur la transition en laboratoire?

Qu’il s’agisse de transitions majeures (par ex., changements gouvernementaux) ou petites (par ex., déplacement de l’imprimante), les employés doivent être tenus au courant des changements, des raisons de ces changements et comment ceux-ci les toucheront. S’il y a une insuffisance de renseignements, on a tendance à imaginer le pire scénario. Il est important de ne pas trop vous en préoccuper et de faire votre travail du mieux possible pour améliorer l’expérience des patients. Il y a beaucoup d’incertitude. Soyez conscient de recueillir toutes les informations des sources appropriées et de ne pas vous impliquer dans le résultat. La réponse à la question « Que puis-je en retirer » dépend de la décision individuelle de la personne concernée.

Il y a énormément de choses que l’on ne peut pas contrôler. Il faut vous occuper de ce que vous pouvez maîtriser, soit pratiquer la profession des soins de santé au mieux de vos compétences. C’est ce dont les médecins, les infirmières et les patients ont besoin de vous. Ne songez pas à l’inconnu.

La transparence est très importante pour les gestionnaires. Par conséquent, ces derniers doivent partager ce qu’ils ne connaissent pas ainsi que ce qu’ils connaissent. Ils ont besoin d’encourager leur personnel à poursuivre leurs tâches quotidiennes, en dépit des obstacles.