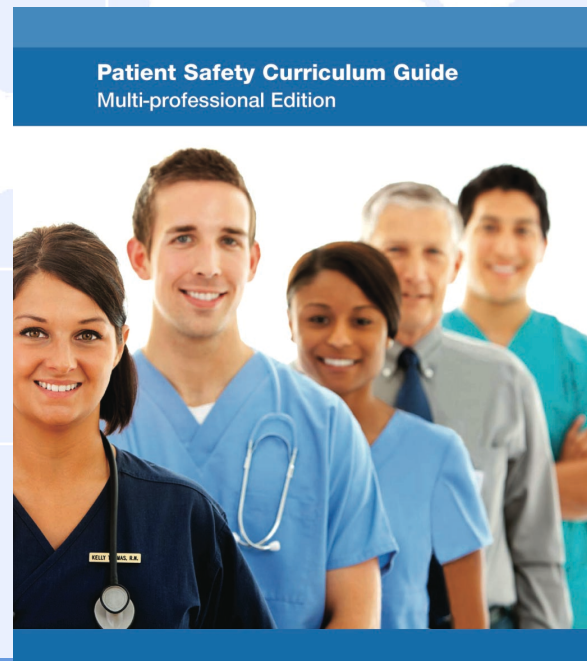


# Module 4

## Être un membre efficace en équipe



# Objectifs d'apprentissage

- Comprendre l'importance du travail en équipe en santé
- Savoir comment être un membre d'équipe efficace
- Reconnaître que vous serez un membre d'équipe en tant qu'étudiant en santé

# Connaissances théoriques (1)

Comprendre :

- les différents types d'équipes en santé ;
- les caractéristiques d'une équipe efficace ;
- comment les valeurs et les présupposés d'une personne ont une incidence sur ses relations avec les autres.

# Connaissances théoriques (2)

Comprendre :

- le rôle des membres de l'équipe et comment les facteurs psychologiques affectent les interactions au sein de l'équipe ;
- l'impact du changement sur les équipes ;
- le rôle du patient dans les équipes.

# Connaissances pratiques

**Promouvoir des soins de santé efficaces en appliquant les principes de travail en équipe suivants :**

- Être attentif aux valeurs et présupposés des autres
- Être attentif à la manière dont les facteurs psychosociaux affectent les interactions au sein de l'équipe
- Être conscient de l'impact du changement sur les équipes
- Inclure le patient et sa famille dans l'équipe
- Utiliser des techniques de communication appropriées
- Utiliser des techniques de soutien mutuel
- Résoudre les conflits
- Être ouvert au changement et observer les comportements

# Qu'est-ce qu'une équipe ?

Une équipe est un groupe de deux personnes ou plus qui :

- interagissent de manière dynamique ;
- ont un but/une mission commun(e) ;
- se sont vus confier des tâches spécifiques ;
- possèdent des compétences spécialisées et complémentaires.

# Une équipe est...

un ensemble identifiable de deux personnes ou plus qui interagissent de manière dynamique, interdépendante et adaptative vers un but/objectif/une mission commun(e) et valorisé(e), qui se sont chacune vu affecter des rôles et fonctions spécifiques et dont la durée du mandat au sein de l'équipe est limitée.

*Eduardo Salas*

# Quels sont les types d'équipe en santé ?

Il existe de nombreux types d'équipes différents en santé :

- multiprofessionnelles/issues d'une seule profession
- concentrées en un seul lieu/dispersées géographiquement
- transitoires/durables



# Quels sont les types d'équipes en santé ?

TeamSTEPPS™ identifie les types d'équipes suivants en santé :

- Équipe de base
- Équipe de coordination
- Équipe contingente
- Services auxiliaires
- Services supports
- Administration

# Comment les équipes améliorent-elles les soins dispensés aux patients ?

- Les équipes constituent un moyen pragmatique d'améliorer les soins prodigués aux patients
- Elles peuvent améliorer les soins au niveau :
  - de l'organisation ;
  - du patient : résultats et sécurité ;
  - de l'équipe dans son ensemble ;
  - des membres individuels de l'équipe.

# Comment les équipes se forment-elles et se développent-elles ?

Tuckmann a identifié quatre phases de formation et de développement des équipes ("forming, storming, norming, performing") :

- Formation
- Confrontation
- Normalisation
- Exécution

*Source : B. Tuckmann 1965*

# Qu'est-ce qui fait le succès d'une équipe ?

Une équipe efficace possède les caractéristiques suivantes :

- Un but commun
- Des objectifs mesurables
- Un leadership efficace et la résolution des conflits
- Une bonne communication
- Une bonne cohésion et un respect mutuel
- La surveillance de la situation
- L'autoévaluation
- L'adaptabilité

# Leadership (1)

Un leader d'équipe efficace coordonne et facilite le travail d'équipe en :

- délégrant les tâches ou confiant des missions ;
- conduisant des briefings, des réunions en petit comité et des débriefings ;
- invitant les membres de l'équipe à s'exprimer librement et à poser des questions ;
- organisant des activités de formation et d'amélioration pour l'équipe ;
- étant une source d'inspiration pour les autres membres de l'équipe et maintenant une culture de groupe positive.

# Leadership (2)

Un leader d'équipe efficace coordonne et facilite le travail d'équipe en :

- acceptant le rôle de leader ;
- demandant de l'aide le cas échéant ;
- surveillant en permanence la situation ;
- fixant les priorités et prenant des décisions ;
- utilisant les ressources pour maximiser les performances ;
- résolvant les conflits de l'équipe ;
- équilibrant la charge de travail au sein de l'équipe.

# Communication

Plusieurs techniques ont été élaborées pour promouvoir la communication en santé, dont :

- SAED ;
- les annonces ;
- la communication en boucle fermée ;
- les transmissions ou le changement d'équipe.

# Résolution des désaccords et des conflits

Différentes méthodes ont été conçues pour aider les membres d'une équipe à se faire entendre, parmi lesquelles :

- la règle des deux défis ;
- CUS ;
- la méthode DESC.



# Obstacles à un travail d'équipe efficace

- Changements de rôles
- Évolutions dans les structures de soins
- Hiérarchie en santé
- Nature individualiste des soins de santé
- Instabilité des équipes

# Accidents dans d'autres secteurs d'activité

Les défaillances suivantes dans les comportements de travail en équipe ont été identifiées comme des causes d'accidents dans d'autres secteurs d'activité :

- une définition des rôles ambiguë ;
- le manque de coordination explicite ;
- des défauts de communication.

# Évaluation des performances d'une équipe

- L'évaluation des performances d'une équipe peut être réalisée :
  - sur le lieu de travail ;
  - dans des environnements simulés ;
  - en observant des exercices de travail d'équipe.
- Le travail en équipe peut être évalué par des experts externes ou par des pairs

# Résumé

- Le travail en équipe ne coule pas de source. Il faut :
  - comprendre les caractéristiques d'une équipe efficace ;
  - connaître le fonctionnement des équipes et les méthodes permettant de pérenniser un fonctionnement d'équipe efficace.
- Il existe des principes de travail en équipe bien documentés que les étudiants en santé devraient connaître.
- Différentes techniques ont été élaborées afin d'améliorer la communication au sein des équipes

# Comment mettre en pratique les principes du travail en équipe (1)

Les étudiants en santé peuvent appliquer les principes du travail en équipe dans leurs interactions avec d'autres étudiants et en observant et intégrant des équipes soignantes

# Comment mettre en pratique les principes du travail en équipe (2)

Conseils pratiques à mettre en œuvre par les professionnels de santé :

- Toujours se présenter à l'équipe
- Répéter/Fermer la boucle de communication
- Préciser même ce qui est évident pour éviter tout présupposé
- Poser des questions, vérifier et clarifier
- Déléguer les tâches précisément à une personne, pas en l'air
- Clarifier son rôle
- Utiliser un langage objectif (non subjectif)

# Comment mettre en pratique les principes du travail en équipe (3)

Conseils pratiques à mettre en œuvre par les professionnels de santé :

- Apprendre les noms des personnes et les utiliser
- Faire preuve d'assertivité lorsque cela est nécessaire
- Si quelque chose paraît illogique, demander le point de vue d'une autre personne
- Toujours organiser un briefing d'équipe avant de commencer une activité en équipe et débriefeur ensuite
- En cas de conflit, se concentrer sur « ce qui » est juste pour le patient, mais ne pas chercher à déterminer « qui » a tort ou a raison.