

Communication avec les donneuses et donneurs de sang

Mener des entretiens difficiles de manière professionnelle

Exposé introductif et échange entre experts



BLUTSPENDE SRK SCHWEIZ
TRANSFUSION CRS SUISE
TRASFUSIONE CRS SVIZZERA

Les défis liés au rejet des donneurs et des donneuses

Dites-moi, mon médecin traitant m'envoie spécialement chez vous à cause de mon taux de fer trop élevé. Je n'ai tout de même pas besoin d'une ordonnance supplémentaire de sa part pour cela ? Je souhaite faire un don maintenant !

Quoi ? Je ne peux pas donner mon sang à cause de ma maladie cardiovasculaire ? Mais je me sens bien ! Et j'assume le risque, je peux même le signer.

Pourquoi vous me rejetez ? J'ai attendu exactement les 76 jours demandés depuis mon dernier don - ça m'est égal que la recommandation ne soit que de 4 dons par an, je peux facilement en supporter plus. Et ensuite, vous dites que vous avez besoin de sang de toute urgence !

Je suis fier de mon sang non vacciné contre le coronavirus et je souhaite le mettre à la disposition uniquement de personnes non vaccinées. Vous testez tout le reste, alors faites-le aussi !

Vous n'êtes pas sérieux ! Ce n'est pas parce que j'ai récemment fêté mes 75 ans que je ne peux plus donner mon sang – alors que je suis en meilleure santé que beaucoup de personnes qui ont 20 ans de moins que moi – comme vient de me le confirmer mon médecin traitant. Je veux donner mon sang maintenant !

Tout le monde dit que mon groupe sanguin est recherché, mais lorsque j'arrive vendredi peu avant 13h, pendant les heures de bureau, vous êtes sur le point de fermer. Est-ce qu'on travaille vraiment ici ?

Je veux - mais je ne peux pas ! Déception, colère, frustration, incompréhension, agressivité...



BLUTSPENDE SRK SCHWEIZ
TRANSFUSION CRS SUISE
TRASFUSIONE CRS SVIZZERA

Objectifs



- En 45 minutes
 - ... vous rafraîchissez vos connaissances sur les principes fondamentaux de la communication
 - ... vous recevrez des outils concrets pour gérer des conversations difficiles.
 - Comment communiquer des sujets critiques de manière claire, respectueuse et aussi sereine que possible ?
 - Comment gérer avec assurance les différentes réactions (émotionnelles)?
 - ... vous vivrez un échange pratique entre personnes concernées.



Apport théorique - Principes de base de la communication

1. Le problème entre émetteur/trice et récepteur/trice → **Modèle des 4 oreilles** selon *Schulz von Thun*
2. On ne peut pas ne pas **communiquer** → Axiomes de communication selon *Paul Watzlawick*



Bild: <https://bz.nuernberg.de/programm/gesellschaft-und-kultur/aktuelles/wissenschaft-das-ist-doch-nur-eine-theorie>

1er modèle: Les 4 côtés d'un message

Friedmann Schulz von Thun

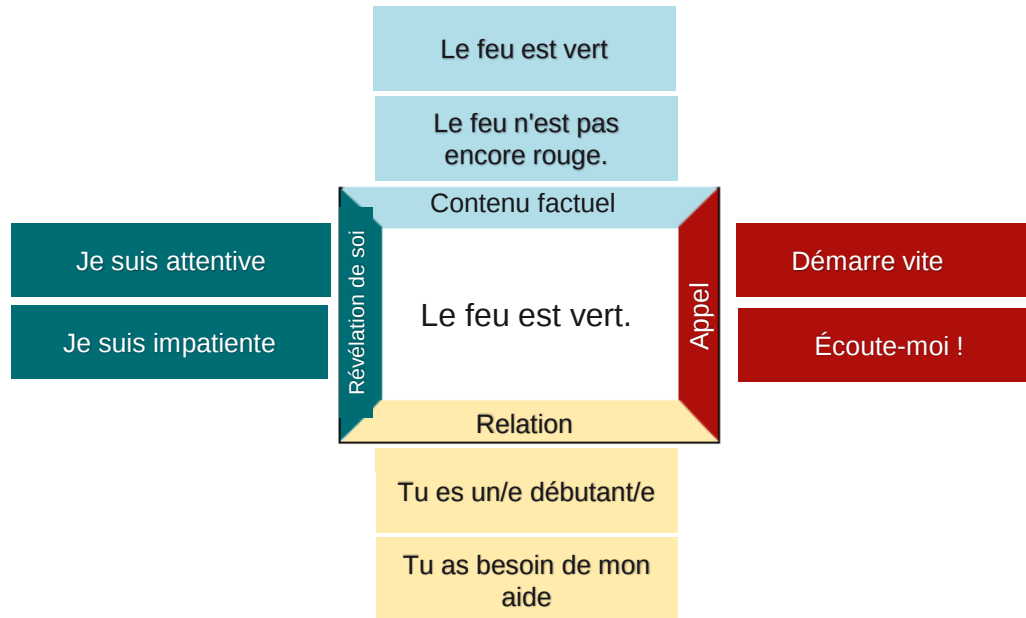


Bild: <https://www.it-daily.net/it-sicherheit/cloud-security/wenn-die-software-ampel-auf-rot-springt>

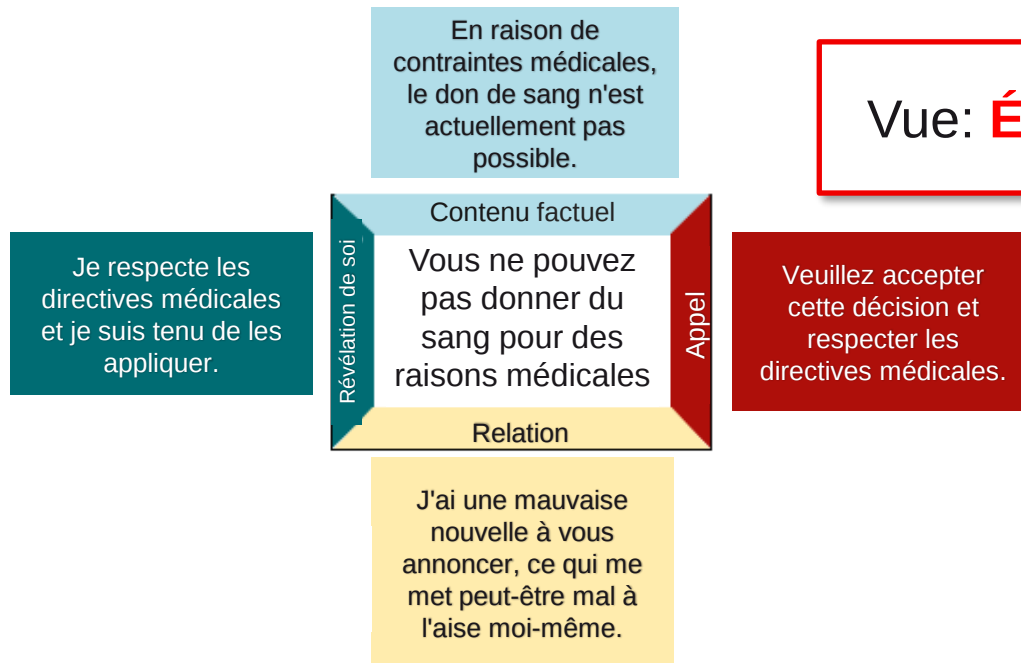


BLUTSPENDE SRK SCHWEIZ
TRANSFUSION CRS SUISSSE
TRASFUSIONE CRS SVIZZERA

... signifie pour notre contexte



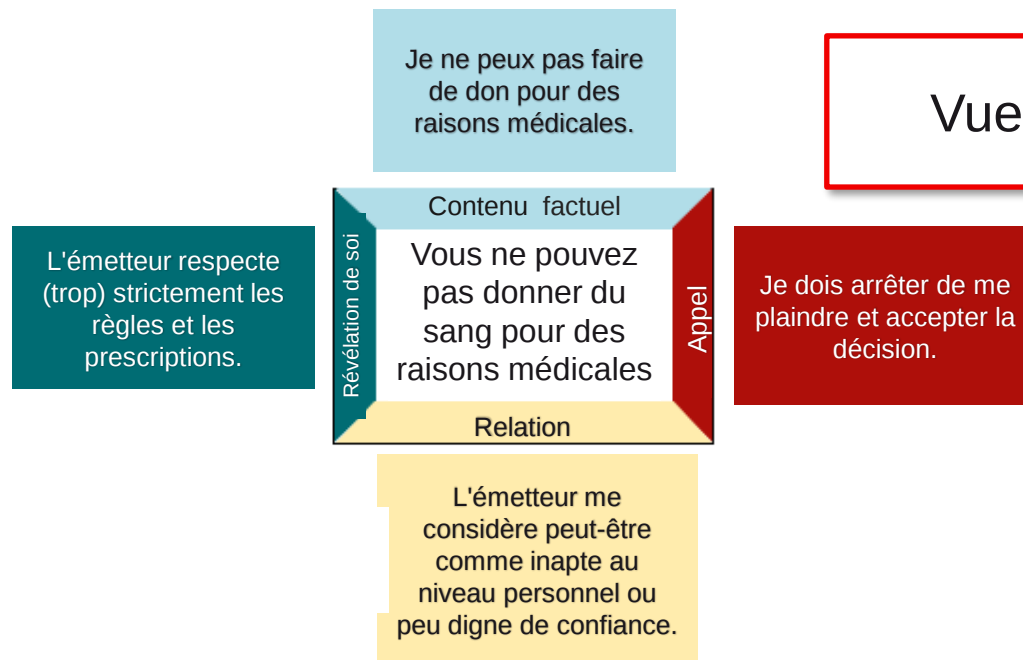
Vue: **Émetteur/trice** !



...signifie pour notre contexte



Vue: **Récepteur!**



2ème model: Axiomes de la communication

Paul Watzlawick

Axiome	Application à la déclaration « Vous ne pouvez pas donner votre sang pour des raisons médicales. »	...important pour notre contexte
1. On ne peut pas ne pas communiquer.	Même si le médecin ou le professionnel de la santé formule le refus de manière objective (ou préfère ne rien dire du tout), la première impression, les mimiques, la proximité etc. communiquent des messages supplémentaires que le donneur perçoit.	Verbal – non verbal!
2. Chaque communication a un aspect de contenu et un aspect relationnel.	Outre l'information factuelle sur le refus médical, le donneur pourrait se sentir rejeté ou injustement traité, ce qui influence au niveau relationnel.	
3. Les êtres humains communiquent de façon digitale et analogique.	Le message verbal (digitale) est clair : « Vous ne pouvez pas faire de don ». Toutefois, la communication non verbale (analogique), comme le ton de la voix ou la posture, peut transmettre d'autres messages qui influencent la compréhension. Et l'analogique peut rapidement être mal compris.	
4. La communication est soit symétrique, soit complémentaire.	Dans cette situation, il y a une communication complémentaire, car le professionnel de la santé a un rôle autoritaire (décideur médical) et le donneur est dans un rôle subordonné (récepteur de la décision).	Rôle !
5. La communication est toujours une question de cause et effet.	La réaction du donneur (par exemple, frustration ou acceptation) dépend de la manière dont le message est transmis. Parallèlement, la réaction du donneur influence le comportement ultérieur du professionnel.	Une interaction unique



BLUTSPENDE SRK SCHWEIZ
TRANSFUSION CRS SUISE
TRASFUSIONE CRS SVIZZERA

Le meilleur des deux...

- La combinaison des deux modèles aide à
 - communiquer des faits délicats de manière respectueuse et claire
 - prévenir les malentendus et les conflits
 - savoir classer les réactions et y répondre avec assurance



Aides et techniques concrètes de dialogue professionnel:

1. Pour la communication de sujets délicats

- **Clair sur le sujet – empathique dans la relation**
 - «Je vous informe que ...».
 - « Je vous explique pourquoi... »
 - « Je réponds à vos questions (et prends not des commentaires). »
- **Écoute active:**
 - « Je vois... »
 - « Il semble que... »
 - « Vous dites donc que... »
 - « J'ai compris que... »
- **Utiliser des messages « je », éviter les messages « tu »:**
 - « J'ai l'impression que... »
 - “j'ai compris que...”
 - “je ressens...”



Aides et techniques concrètes de dialogue professionnel:

2. Pour gérer les réactions de défi

- **Conscience des rôles:**

- Ne pas « qui a raison », mais plutôt « l'expérience montre que... », « les directives sont claires sur ce point »
- laisser à l'autre la possibilité de poser des questions et de réagir – mais d'égal à égal.

- **Désescalade:**

- Ne rien dire pendant 5 secondes
- reconnaître l'expression négative (« Je peux comprendre votre point de vue... »)
- NE PAS entrer dans les émotions ou dans une défense, revenir systématiquement au niveau des faits (« La situation actuelle exige malheureusement cette décision »)
- Éviter les formules provocantes et les jugements (in/volontaire)
- parler calmement, plutôt lentement et pas à haute voix

- **Fixer des limites:**

- Aborder clairement les déclarations blessantes de l'autre en tant que telles (« Je veux que nous soyons respectueux l'un envers l'autre »)
- ne RIEN prendre personnellement
- si nécessaire interrompre le cours de la conversation, mettre fin à la conversation ("Je dois conclure ici la conversation. Vous avez toutefois la possibilité d'y revenir plus tard").



Transfert pratique – Mini-Échange

- Méthode: Think – Pair – Share

1. **Think** (individuel) : Réfléchissez brièvement à une situation de communication difficile. (1 – 2 min)
2. **Pair** (à deux) : Échangez avec votre voisin / voisine. (3 – 8 min)
3. **Share** (en groupe) : Chacun soumet ses enseignements tirés en répondant aux 3 questions posées via Mentimeter (**signal de départ!**):
 - Quelle est votre **condition sine qua non** / le **mot magique**, pour qu'une **conversation difficile** réussisse ?
 - Décrivez votre **stratégie ou une attitude (best practice)** qui a bien fonctionné dans une communication difficile.
 - **Qu'est-ce qui vous manque** pour bien gérer les conversations difficiles ?



Bild:
<http://blogs.uxhh.de/category/kleingruppenarbeit/>



BLUTSPENDE SRK SCHWEIZ
TRANSFUSION CRS SUISSE
TRASFUSIONE CRS SVIZZERA



Allez sur www.mentimeter.com et utilisez le code 4212 4144

Conclusion – Follow-up

- Qu'est-ce que j'emporte ?
- Est-ce que je suis intéressé(e) par un approfondissement du sujet ?
- Question?



Bild: <https://www.adepta.de/ueber-adepta/neuigkeiten/rueckblick-und-ausblick-veraenderungen-aktiv-und-b-220>



Bild: <https://blog.sozialdynamik.at/fragen-zum-kennenlernen-hier-bekommst-du-antworten>

BLUTSPENDE SRK SCHWEIZ
TRANSFUSION CRS SUISE
TRASFUSIONE CRS SVIZZERA

Merci!

Rahel Vaterlaus

Responsable RH / Psychologue de travail et d'organisation

Tel: +41 (0)31 380 81 81

rahel.vaterlaus@blutspende.ch

Blutspende SRK Schweiz AG

Waldeggstrasse 51, 3097 Liebefeld

Tel: +41 (0)31 380 81 81

info@blutspende.ch, www.blutspende.ch



BLUTSPENDE SRK SCHWEIZ
TRANSFUSION CRS SUISSE
TRASFUSIONE CRS SVIZZERA