We link Care

WEBINAIRE 23 Mai 2023

Soft skills chez les soignants : un impératif pour tous les professionnels ?

Dr Jean-Marc Desmet : jm_des@hotmail.com

PRÉSENTATION ORATEUR

MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

Qui suis-je ?

We link Care

Conflit d'intérêt

Interventions passées : Astrazeneca, Astellas (pas en lien avec le sujet)

Co-auteur du Livre avec Jérôme Hoarau :

" La boite à outils des softskills en santé, pour ne plus soigner comme avant " aux éditions Dunod

We link Care

We link Care

MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

Ce qui est simple

n'est pas forcément facile à mettre en place

Sommaire

MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

Introduction

Définition, importance et intérêt des softskills en santé

1. *La Communication Efficace*
2. *L'Empathie*
3. *Le Leadership*
4. *L'Adaptabilité*
5. *Le Travail d'Équipe*

Résumé des points principaux de la présentation

Remerciements et conclusion

Echange : Questions/Réponses

We link Care

Les connaissances seules (hard skills) ne sont pas suffisantes pour être performant au travail.

Il est aussi demandé <u>des qualités non professionnelles de savoir-être</u> : les soft skills.

1.Introduction : Définition d'une softskill et importance des softskills en général

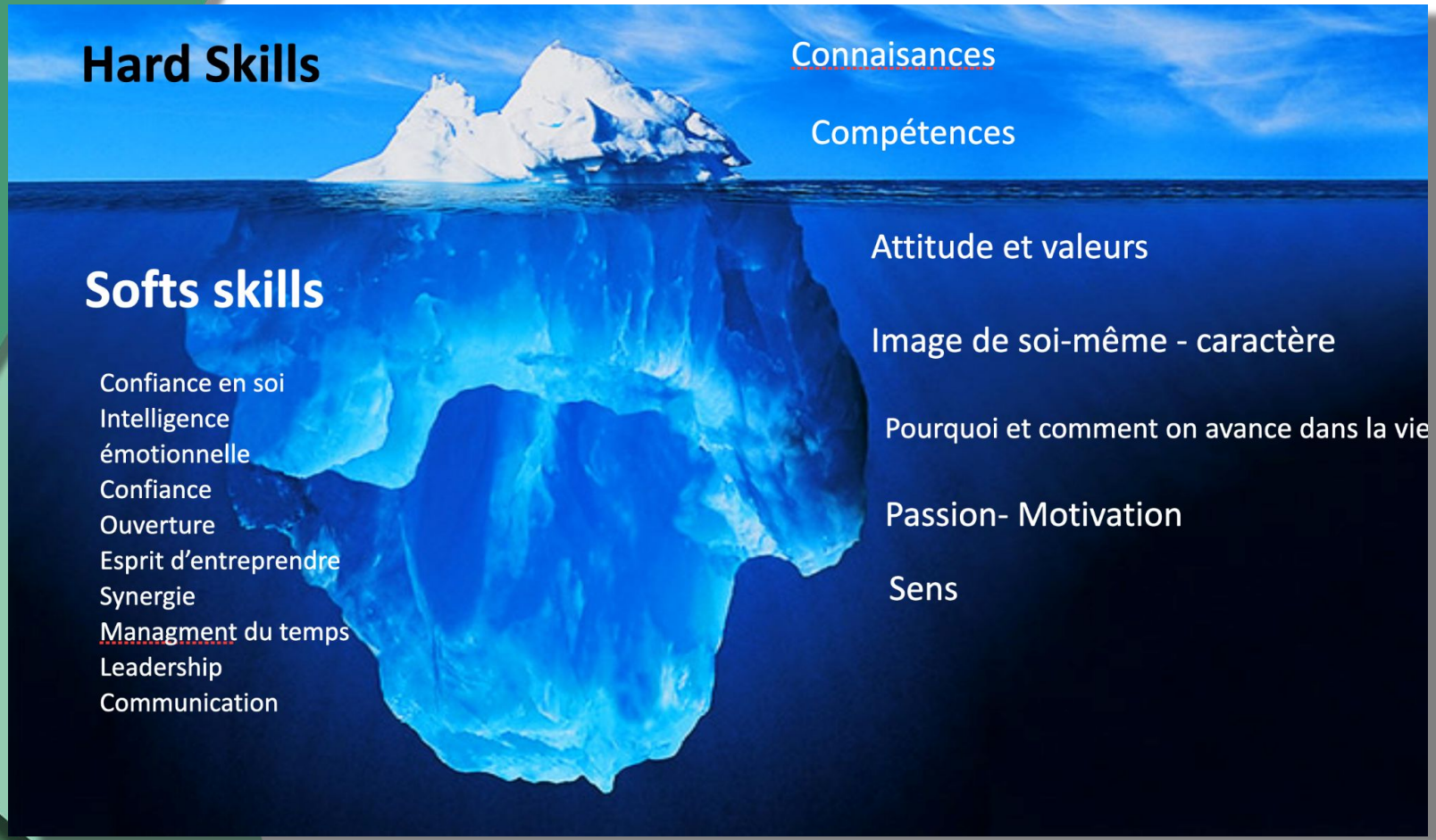
Une softskill, ou *compétence douce*, fait référence à un ensemble de compétences **personnelles, sociales, de communication et de gestion de soi** qui sont considérées comme étant non techniques, mais essentielles pour travailler efficacement et harmonieusement avec d'autres personnes.

1. **Heckman,** J. J., & Kautz, T. (2012). "**Hard evidence on soft skills"**. Labour economics, 19(4), 451-464.
2. **Robles,** M. M. (2012). **"Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace".** Business Communication Quarterly, 75(4), 453-465.
3. **Lippman,** L. H., Ryberg, R., Carney, R., & Moore, K. A. (2015). **"Key 'soft skills' that foster youth workforce success: Toward a consensus across fields".** Child Trends.

Soft skills

Quelques exemples

- Esprit d'entreprendre
- Créativité
- Confiance
- Intelligence émotionnelle
- Prise de recul
- Audace
- Gestion du temps
- Gestion du stress
- Souplesse cognitive
- Intuition
- Négociation
- Conscience
- Synergie ou coordination
- Gestion d'équipe
- Non-jugement
- Empathie
- Visualisation
- Motivation
- Prise de décision
- Présence



MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

We link Care

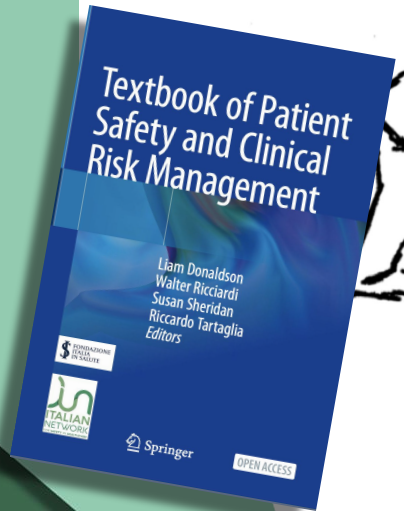
Hard skills et Soft skills

Thomas Pesquet

Hard skills et Soft skills

Les soft skills ne s'apprennent pas ! Elles se cultivent !

1. Introduction : Importance des softskills en dans le domaine de la santé



essentiel dans la prise **en charge intégrative et collaborative** des patients et l'amélioration de la qualité des soins

1. Soft Skills and Professional Communication in Health Care: Springer, 2019
2. Non-technical skills in healthcare, Stavros Prineas, Springer 15 décembre 2020

Le développement des soft skills est crucial pour les soignants en voici 6 exemples :

1. **Amélioration de la qualité des soins :**

   l'empathie, la communication efficace et la résolution de problèmes

2. **Augmentation de la satisfaction des patients** :

   la capacité d'écoute et la compréhension de leurs besoins.

3. **Réduction de la tension et des conflits entre les membres de l'équipe de soins de santé :**

   Communication et esprit de collaboration pour créer un environnement de travail sain et respectueux

Le développement des soft skills est crucial pour les soignants en voici 6 exemples :(suite)

MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

4/ Développement de la créativité et de l'innovation :

la pensée critique, la créativité et l'innovation pour améliorer les processus de soins et favoriser l'amélioration continue.

5/ Augmentation de l'efficacité et de la productivité :

Gestion du temps, optimalisation de l’organisation pour travailler efficacement et maximiser la productivité.

6/ Amélioration de la résilience et de la santé mentale des soignants :

Connaissance de soi, résilience, gestion du stress et l'empathie envers soi et les autres face à des situations stressantes et émotionnellement difficiles..

We link Care

Sommaire

MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

Introduction

Définition, importance et intérêt des softskills en santé

1. ***La Communication Efficace***
2. *L'Empathie*
3. *Le Leadership*
4. *L'Adaptabilité*
5. *Le Travail d'Équipe*

Résumé des points principaux de la présentation

Questions/Réponse

Remerciements et conclusion

We link Care

La communication efficace

- La communication efficace permet **une meilleure compréhension, une meilleure collaboration et une meilleure satisfaction** des patients
- Des stratégies pour améliorer la communication peuvent inclure **l'écoute active, la reformulation et le feedback constructif.**
- La communication est également cruciale **pour la coordination et la collaboration** au sein de l'équipe médicale.

Les dix processus fondamentaux de communication interpersonnelle suivants sont pris en compte :

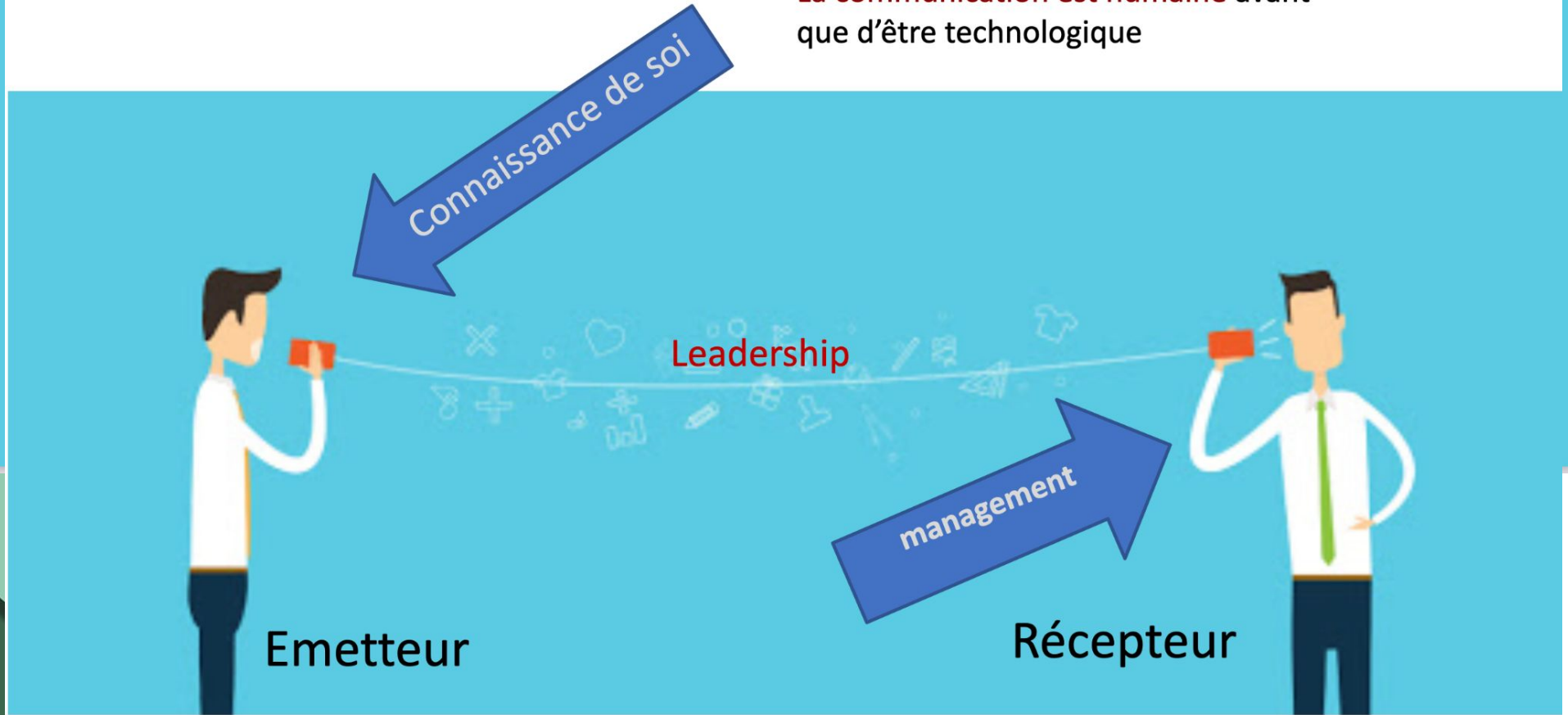
- l'influence sociale, le soutien social,
- le développement des relations, la tromperie,
- la négociation et la marchandage,
- la gestion des conflits, la gestion des conversations,
- la gestion des impressions, la gestion de la vie privée et la gestion de l'incertitude.

1. Effective Interprofessional Communication: Wiley, 2019.**An Integrated Approach to Communication Theory and Research** *Edited ByDon W. Stacks, Michael B. Salwen, Kristen C. Eichhorn*

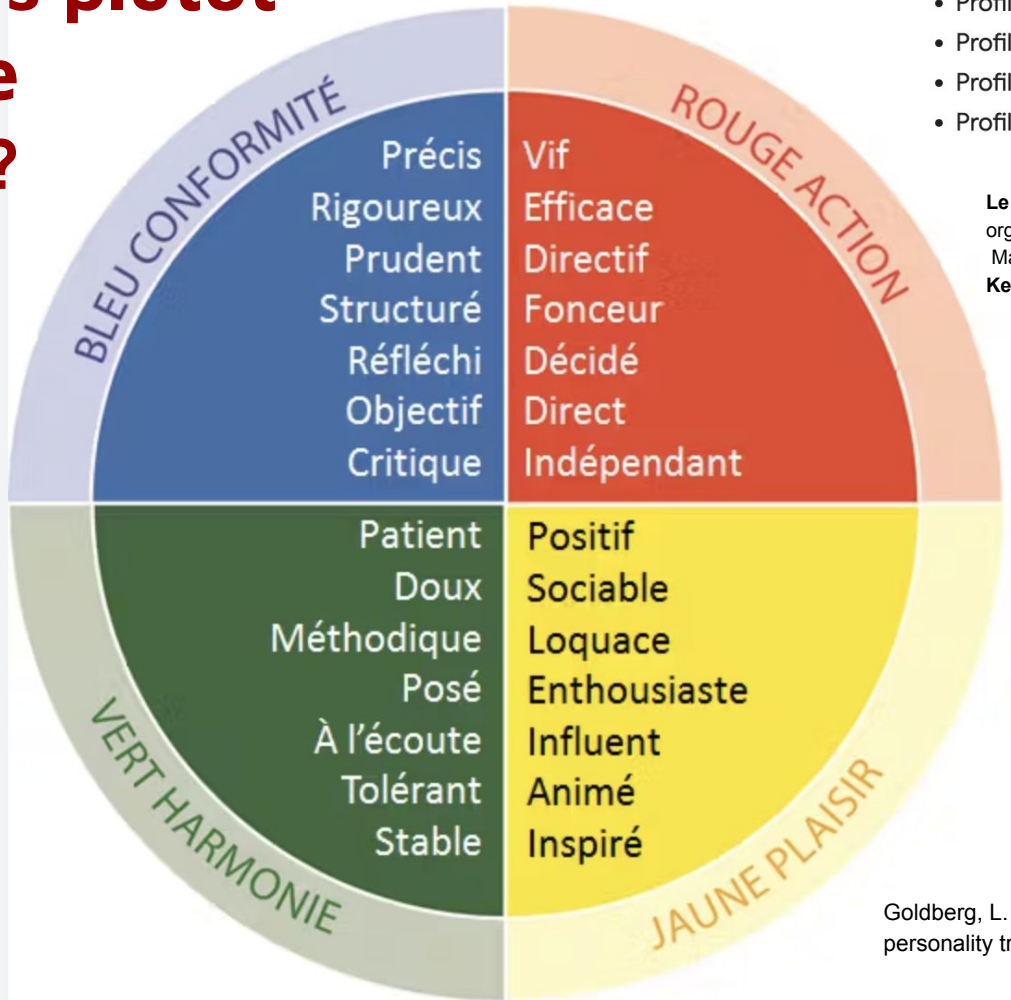
FACTEURS HUMAINS

La communication se construit **dans la durée** et se nourrit **au quotidien**.

La communication est humaine avant que d'être technologique



Vous êtes plutôt de quelle couleur ?



DISC: le test de personnalité management aux 4 couleurs

- Profil DISC Rouge : le Dominant.
- Profil DISC Jaune : l'Influent.
- Profil DISC Vert : le Stable.
- Profil DISC Bleu : le Consciencieux.

Le modèle DISC est un outil largement utilisé en psychologie organisationnelle pour évaluer les traits de personnalité.
Marston, **W. M. (1928). "Emotions of Normal People". London: Kegan Paul, Trench, Trubner.**

Goldberg, L. R. (1993). "The structure of phenotypic personality traits." American Psychologist, 48(1), 26.

Sommaire

MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

Introduction

Définition, importance et intérêt des softskills en santé

1. *La Communication Efficace*
2. ***L'Empathie***
3. *Le Leadership*
4. *L'Adaptabilité*
5. *Le Travail d'Équipe*

Résumé des points principaux de la présentation

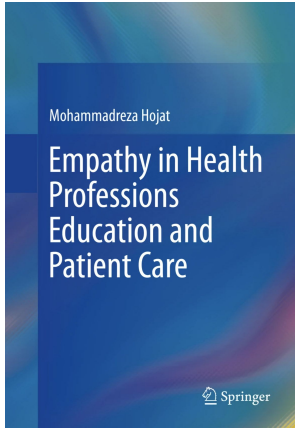
Questions/Réponse

Remerciements et conclusion

We link Care

2 L'empathie

- **L'empathie, c'est la capacité de comprendre et de partager les sentiments des autres**. C'est une compétence essentielle pour un soignant car elle favorise la relation médecin-patient et la satisfaction du patient
- Des techniques pour développer l'empathie peuvent inclure **la pratique de la pleine conscience, l'écoute active et l'auto-réflexion.**
- L'empathie peut **améliorer l'expérience du patient et favoriser la guérison.**



1. Empathy in Patient Care: Springer, 2016 Empathy in Health Professions Education and Patient Care

Mohammadreza Hojat, université de pensylvannie

Quand les grands journaux commencent à redécouvrir les facteurs humains

Accueillir un patient...un temps d'écoute

1. Beckman, H. B., & Frankel, R. M. (1984). "The effect of physician behavior on the collection of data". Annals of Internal Medicine, 101(5), 692-696.

JAMA. 2020 Zulman DM et al . PMID: 31910284

Clinical Review & Education

JAMA | Special Communication

Practices to Foster Physician Presence and Connection With Patients in the Clinical Encounter

Donna M. Zulman, MD, MS; Marie C. Haverfield, PhD; Jonathan G. Shaw, MD, MS; Cati G. Brown-Johnson, PhD; Rachel Schwartz, PhD; Aaron A. Tierney, BA; Dani L. Zionts, MScPH; Nadia Safaeinili, MPH; Meredith Fischer, MA; Sonoo Thadaney Israni, MBA; Steven M. Asch, MD, MPH; Abraham Verghese, MD

Figure 2. Recommended Clinician Practices to Foster Connection With Patients

Prepare with intention.
- Familiarize yourself with the patient you are about to meet.
- Create a ritual to focus your attention before a visit.

Are you prepared for a meaningful interaction?

Listen intently and completely.
- Sit down, lean forward, and position yourself to listen.
- Don't interrupt. Your patient is your most valuable source of information.

What does your patient say when uninterrupted?

Agree on what matters most.
- Find out what your patient cares about and incorporate these priorities into the visit agenda.

What are your patient's health goals, now and in the future?

Connect with the patient's story.
- Consider the circumstances that influence your patient's health.
- Acknowledge your patient's efforts, celebrate successes.

How can you contribute positively to your patient's journey?

Explore emotional cues.
- Tune in. Notice, name, and validate your patient's emotions to become a trusted partner.

What can you learn from your patient's emotions?

31910284

Clinical Review & Education

JAMA | Special Communication

Practices to Foster Physician Presence and Connection With Patients in the Clinical Encounter

Donna M. Zulman, MD, MS; Marie C. Haverfield, PhD; Jonathan G. Shaw, MD, MS; Cati G. Brown-Johnson, PhD; Rachel Schwartz, PhD; Aaron A. Tierney, BA; Dani L. Zionts, MScPH; Nadia Safaeinili, MPH; Meredith Fischer, MA; Sonoo Thadaney Israni, MBA; Steven M. Asch, MD, MPH; Abraham Verghese, MD

1

Préparez-vous avec intention

Familiarisez-vous avec le patient que vous allez rencontrer.
Créez un rituel pour concentrer votre attention avant une visite.

Êtes-vous prêt pour une interaction qui donne du sens ?

2

Écoutez attentivement et complètement.

Asseyez-vous, penchez-vous en avant et positionnez-vous pour écouter. N' interrompez pas.
Votre patient est votre source d'information la plus précieuse.

Que dit ou exprime votre patient lorsqu'il est ininterrompu ?

3

Mettez-vous d'accord sur ce qui compte le plus.

Découvrez ce qui intéresse le plus votre patient et intégrez-les priorités dans l'ordre du jour de la visite.

Quels sont les objectifs de santé de votre patient, maintenant et à l'avenir ?

4

Connectez-vous avec l'histoire du patient.

Tenez compte des circonstances qui influencent la santé de votre patient.
Reconnaissez les efforts de votre patient, célébrez les succès.

Comment pouvez-vous contribuer positivement au parcours de votre patient ?

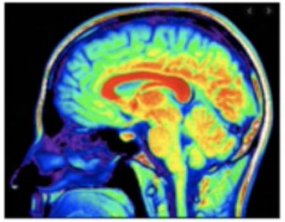
5

Explorez, identifiez les signaux émotionnels.

Connectez-vous.
Notez, nommez et validez les émotions de votre patient pour devenir un partenaire de confiance.

Que pouvez-vous apprendre des émotions de votre patient ?

- Dimension rationnelle



- Dimension émotionnelle

- Dimension existentielle

Aller chercher un patient en salle d'attente

Ou comment réussir votre consultation ?

MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

Sommaire

MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

Introduction

Définition, importance et intérêt des softskills en santé

1. *La Communication Efficace*
2. *L'Empathie*
3. ***Le Leadership***
4. *L'Adaptabilité*
5. *Le Travail d'Équipe*

Résumé des points principaux de la présentation

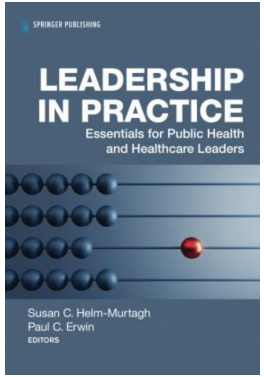
Questions/Réponse

Remerciements et conclusion

We link Care

3 Le leadership

- Le leadership dans le domaine de la santé implique l**a capacité de diriger, de motiver et d'inspirer** une équipe de soins de santé. Cela peut conduire à une meilleure coordination des soins et à une amélioration de la qualité des soins
- Le développement des compétences en leadership peut passer par **la formation, le mentorat et l'expérience pratique.**
- Le leadership peut avoir un impact sur **le moral de l'équipe** et la satisfaction des patients.



Leadership in Health Care: Springer, 2022Le développement des compétences en leadership

Communiquer → Inspirer → Engager

DO THIS

LET'S GO….

Du management patriarcale

Au leadership bienveillant

MED-ICS #1 Interview-échange avec le Dr Philippe Rodet

Sommaire

MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

Introduction

Définition, importance et intérêt des softskills en santé

1. *La Communication Efficace*
2. *L'Empathie*
3. *Le Leadership*
4. ***L'Adaptabilité***
5. *Le Travail d'Équipe*

Résumé des points principaux de la présentation

Questions/Réponse

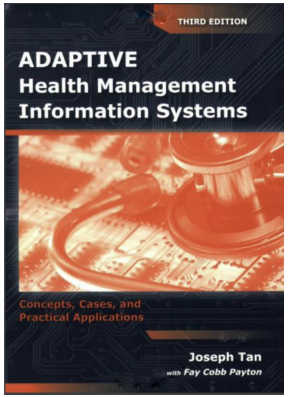
Remerciements et conclusion

We link Care

4/ L'adaptabilité

- L'adaptabilité peut être développée par **la formation continue**, **l'apprentissage par l'expérience** et **l'apprentissage de la gestion du stress, la modélisation et le développement de ses softskills.**

- L'adaptabilité peut aider les soignants **à faire face à diverses situations** de soins de santé et à améliorer les résultats pour les patients.



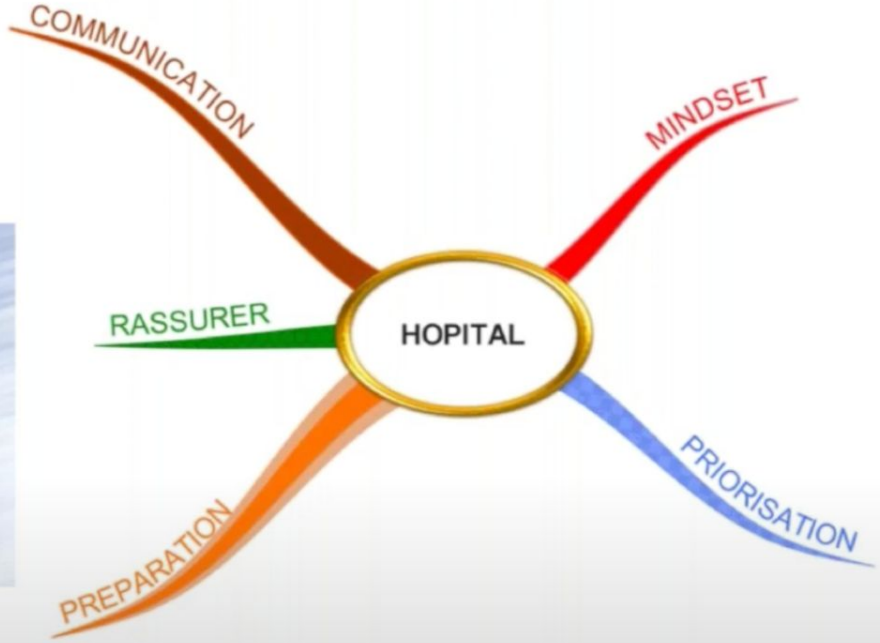
1. Adaptive Health Management Information Systems: Jones & Bartlett Learning, 2010

Partage expérientel

Modéliser ses soft skills

Jerome Hoarau

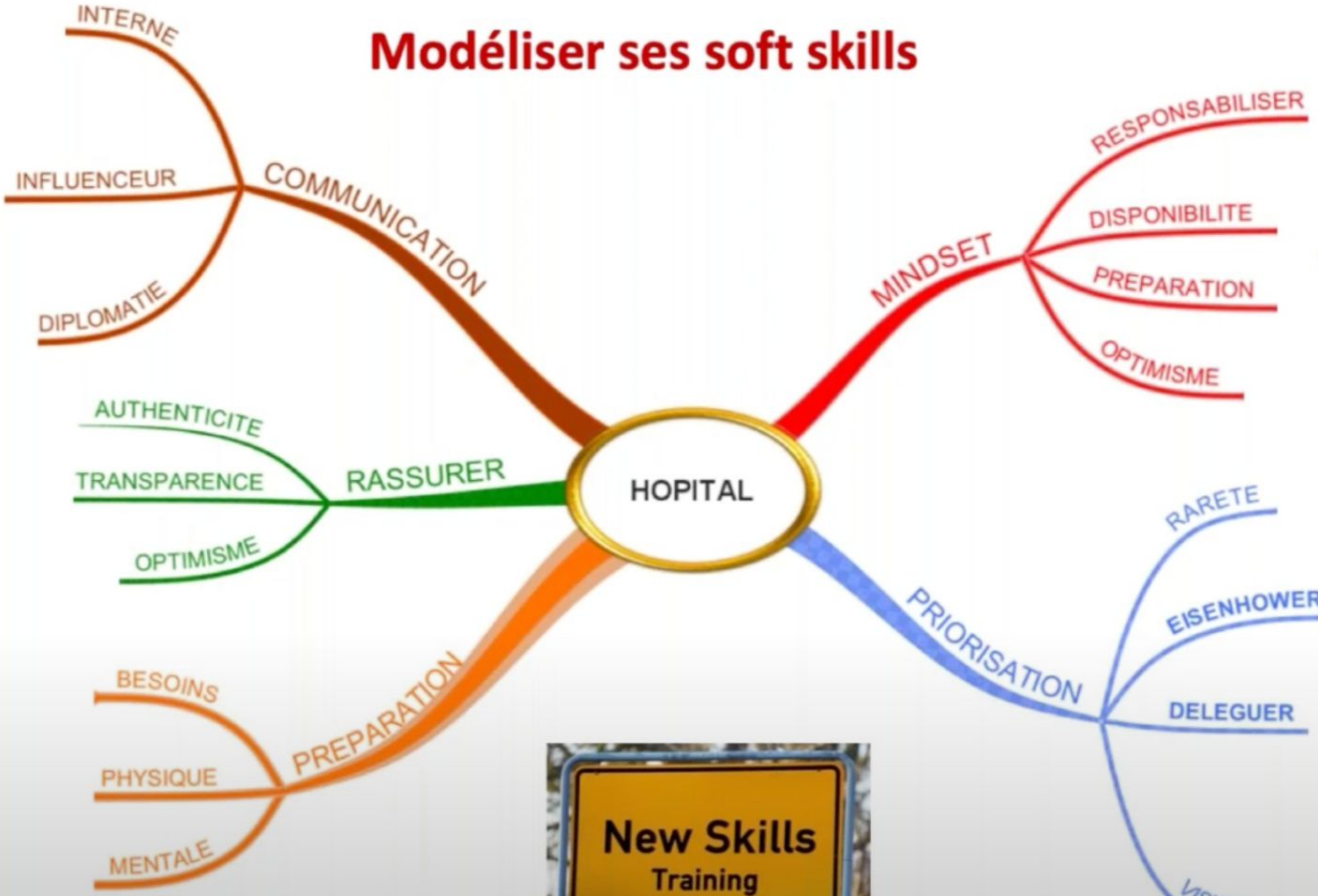
Jean-Marc Desmet



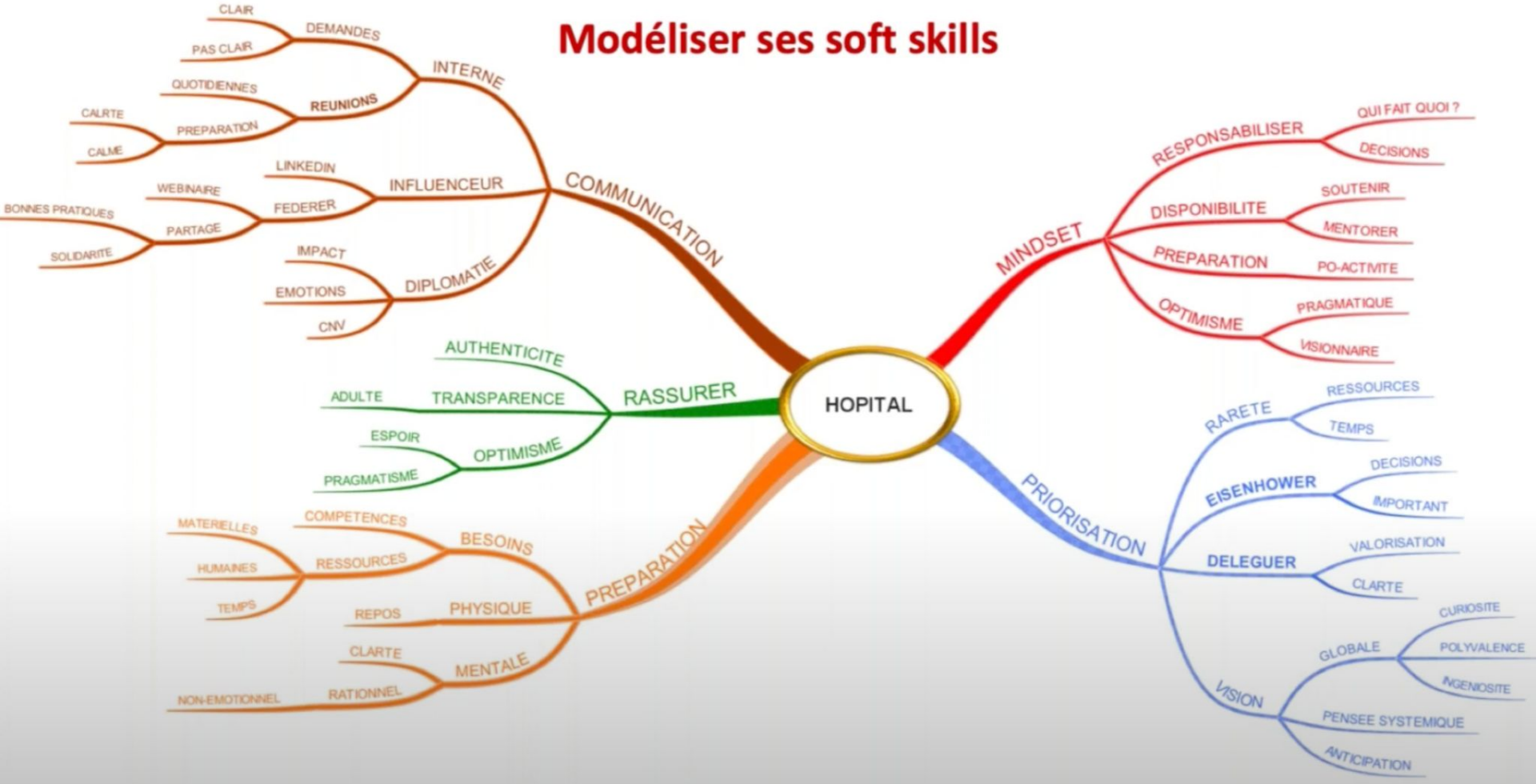
Modéliser ses soft skills

Jerome Hoarau

Jean-Marc Desmet



Modéliser ses soft skills



Sommaire

MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

Introduction

Définition, importance et intérêt des softskills en santé

1. *La Communication Efficace*
2. *L'Empathie*
3. *Le Leadership*
4. *L'Adaptabilité*
5. ***Le Travail d'Équipe***

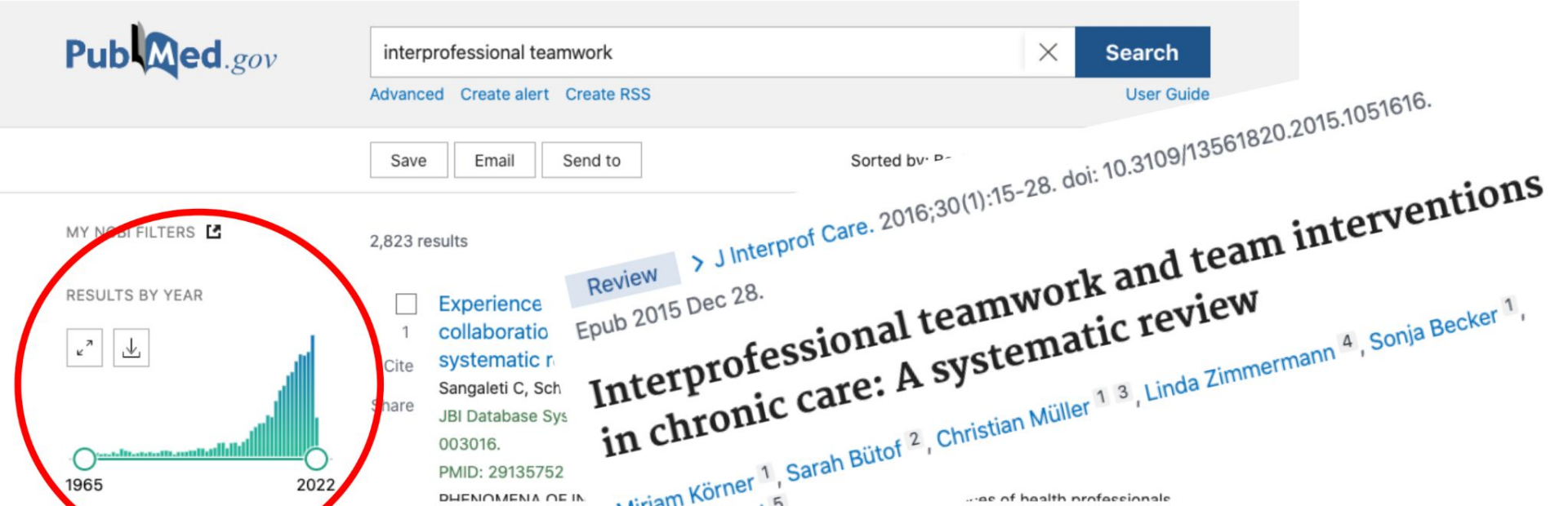
Résumé des points principaux de la présentation

Questions/Réponse

Remerciements et conclusion

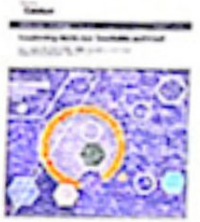
We link Care

Aujourd'hui, être performant c'est de pouvoir travailler en équipe et de la garder motivée



Teachable and Vital

Stephen Swensen, MD, MMM, FACR, Professor Emeritus, Mayo Clinic College of Medicine; Senior Fellow, Institute for Healthcare Improvement



MAYO CLINIC

Leadership

Harvard Business Publishing

LSE THE LONDON SCHOOL OF ECONOMICS AND POLITICAL SCIENCE

McKinsey&Company

Foster & Little Health Management

JL Festeraert Dr VanErck Foster and Little

5/ le travail d'équipe

MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

- Le travail d'équipe dans le domaine de la santé est crucial pour une **coordination efficace des soins** et **une meilleure qualité des soins**
- Les compétences de travail en équipe peuvent être améliorées par **la formation, la communication efficace et le leadership**.
- Un bon travail d'équipe peut conduire à une **meilleure prise en charge des patients** et à une **satisfaction accrue de l'équipe**.

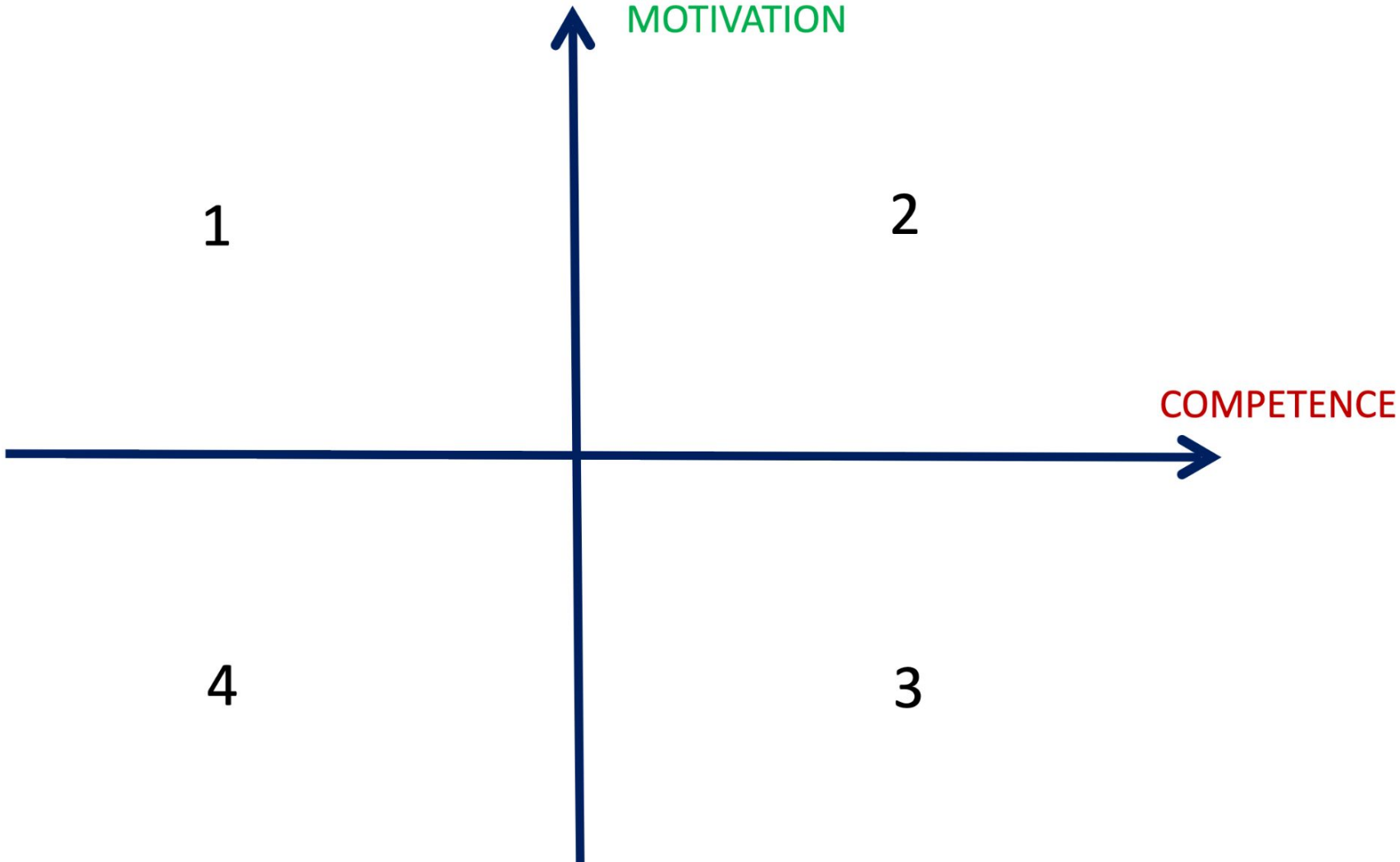
MEDICAL TEAMWORK AND PATIENT SAFETY: THE EVIDENCE-BASED RELATION

OCTOBER 20, 2003

Medical Teamwork and Patient Safety: AHRQ, 2005.

We link Care

La gestion de la motivance des soignants et des équipes est essentiel


MOTIVATION
COMPETENCE
1
2
4
3

Modélisation des facteurs de succès sont

Etat d'esprit (MINDSET)
Comment nous pensons ?

Produit

Actions
Ce que nous faisons !

Créé

Résultats
Ce que nous réalisons

Take home message

- **La communication efficace, l'empathie, le leadership, l'adaptabilité et le travail d'équipe** sont toutes **des soft skills essentiels pour les soignants.**

- **Ces soft skills peuvent améliorer la prise en charge** des patients et rendre **la vie professionnelle et privée des soignants plus performante et sereine**.
- L'importance continue **du développement des soft skills pour les soignants** dans le futur est une évidence …. mais pas encore suffisamment développée

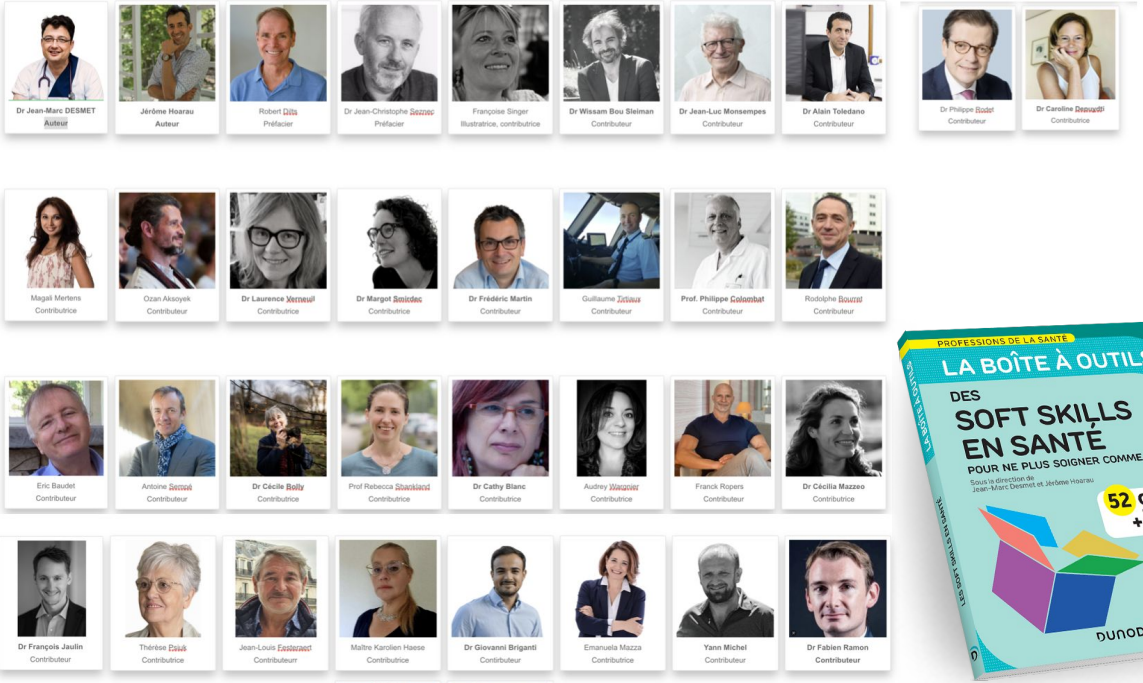
MED-ICS
UNE MÉDECINE EN CHANGEMENT

Discussion : Questions / Réponses

We link Care

Comment cela a été pour vous ?

Auteurs & Contributeurs



Dr Jean-Marc Desmet
jm_des@hotmail.com
0032476839214
www.soigner-en-conscience.be
www.med-ics.com

www.med-ics.com/livre

Conclusion

$E = mc^2$

du soignant

Le résultat thérapeutique =

les connaissances médicales x (la relation thérapeutique) 2