



séminaire
pratique-sante.ch



asegh

Association suisse
des experts diplômés
en gestion hospitalière

Schweizerische Vereinigung
eidgenössisch diplomierter
Spitalverwaltungsfachleute

Stratégies émotionnelles au service des organisations de santé

Donald Glowinski, PhD

Vice-Doyen, PO, La Source | Teamvision.ai

Directeur Programme «COMPETENCES EMOTIONNELLES» | Professeur
eMBA Université de Genève



Stratégies émotionnelles : le nouveau **pouls** des organisations de santé

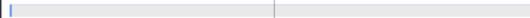


Join at menti.com | use code **5612 0509**

En une semaine....



Quel est le pourcentage de temps que vous dédiez aux interactions humaines?

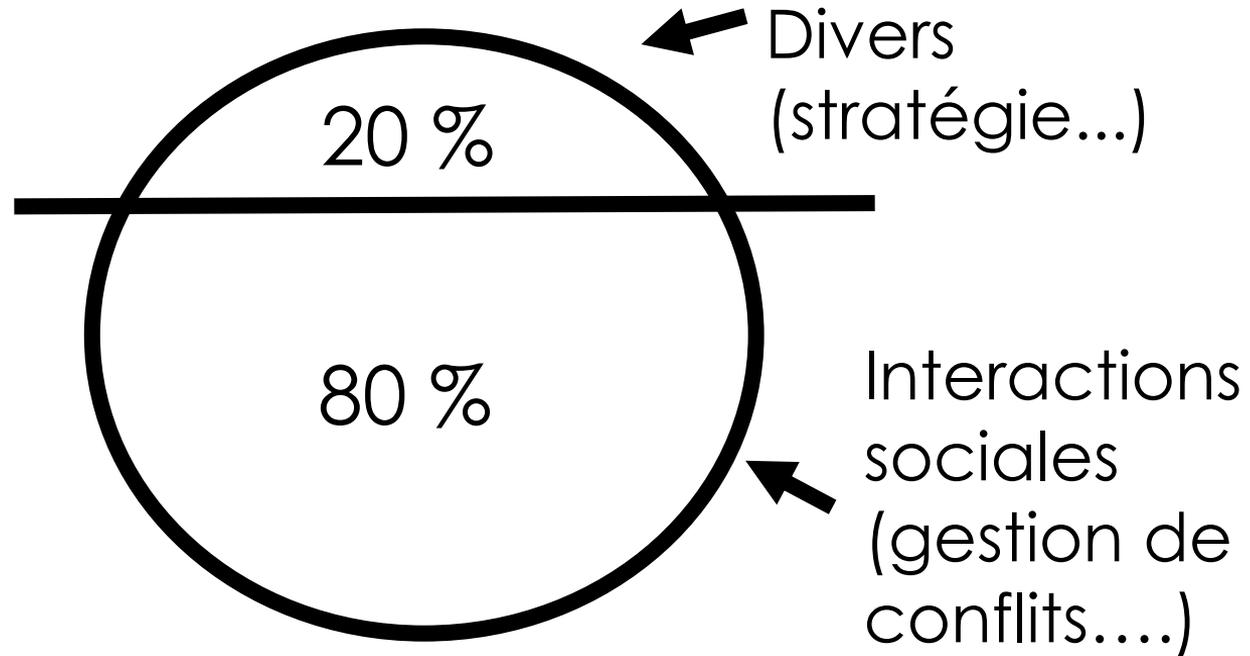


Quel est le pourcentage de réunions efficaces?



Results are hidden ×

Visages du manager



**VOUS ÊTES
DANS CETTE
RÉUNION**



Ah ...
|



RAPAPORT

Une histoire de sandwich

C'est évident... après coup

Plan

- Identifier ce qu'est une stratégie émotionnelle
- Evaluer un impact émotionnel
- Elaborer le plan d'action

Le poids des émotions ignorées



En Suisse, sur leur lieu de travail

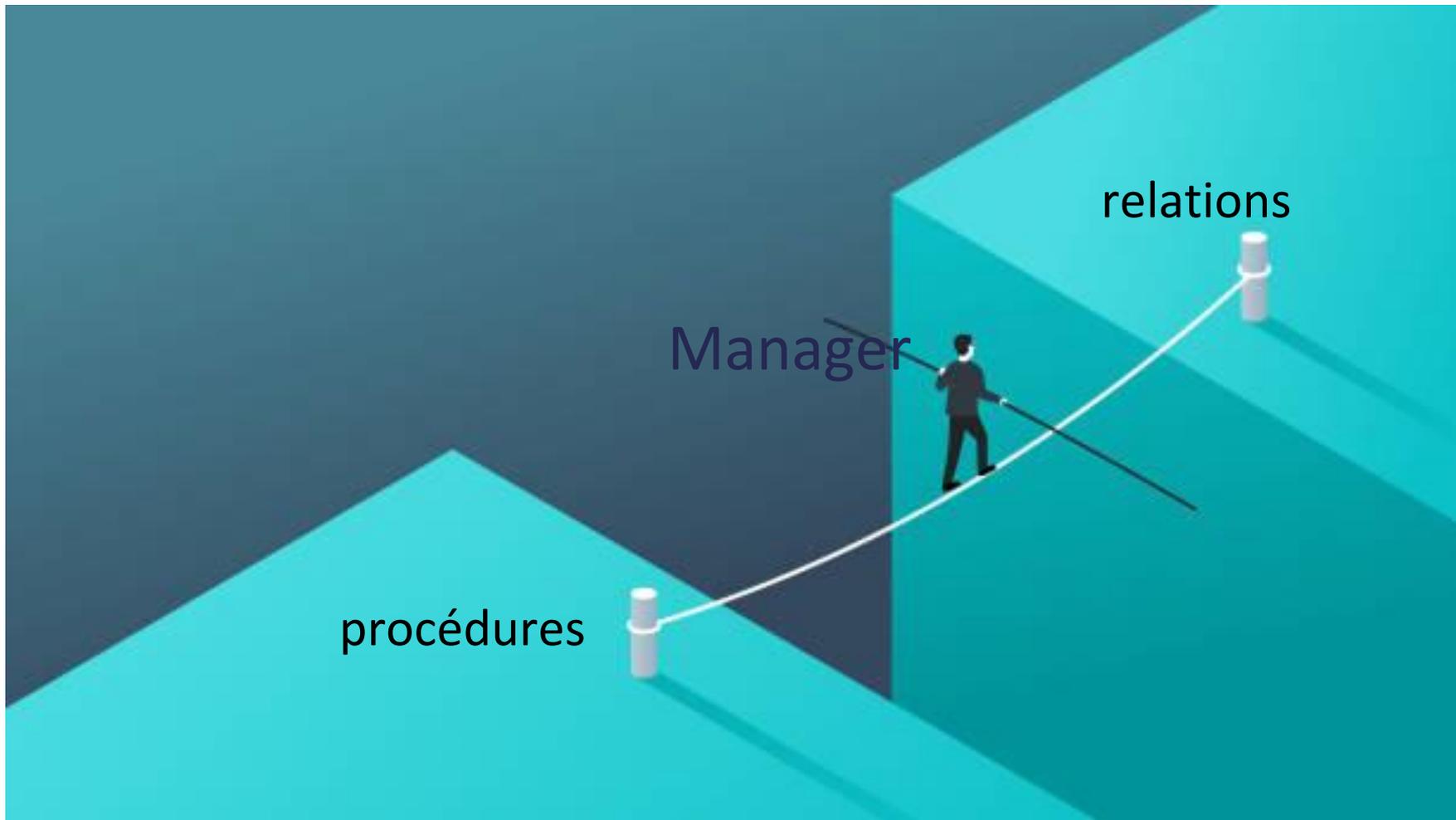
- 36 % des employés souffriraient de tensions relationnelles
- 8 % exposé au mobbing
- 24 % se sentiraient épuisés
- 14 % déjà diagnostiquées pour dépression dont les deux tiers suite à une surcharge professionnelle
- 1/5 employés souffre de troubles psychiques

- conséquences économiques (turn-over, absentéisme, etc.)
- www.stressnostress.ch/fr ; www.seco.admin.ch/fr; www.pme-vital.ch ; Baer et al, 2017

Relation: essentielle

Catégorie de Déterminants	Déterminants	Fréquence
	Type de management	7
	Supervision du manager	7
	Relation avec le manager	7
	Collaboration à la prise de décisions	6
	Culture (valeurs) de l'organisation	5
	Communication	4
	Support organisationnel	4
	Définition des rôles	3
	Taille de l'organisation	3
	Préparation au passage à l'emploi	1
	Formation conjointe avec les médecins	1
	Soins centrés sur la personne	1
	Taux de rétention des managers	1
Psychosociaux	Relation avec les collègues, cohésion	17
	Support social	12
	Relations médecin(s) - infirmier.ère (s)	7
	Identité professionnelle	5
	Qualité du travail perçue	3
Psychologiques	Stress	14
	Engagement envers l'organisation	9
	Burnout	9
	Fatigue émotionnelle/compassionnelle	8
	Sentiment de contrôle	8
	Résilience	4
	Perception du sens du travail	3
	Anxiété/dépression	1
Autres	Satisfaction globale du travail	17





Manager

relations

procédures





**Freiner
l'accès aux soins ?**

**Non à une
médecine à
deux vitesses**

Le 9 juin

Non!

à l'initiative dangereuse
« Frein aux coûts »

vaudois



Stratégies émotionnell es

«La stratégie émotionnelle est l'approche systémique adoptée par une entreprise pour intégrer et mobiliser efficacement les émotions dans sa structure organisationnelle, renforçant ainsi l'engagement et le bien-être des collaborateurs pour une performance durable.»

Glowinski, *wip*

«La stratégie émotionnelle est l'approche **systemique** adoptée par une entreprise pour intégrer et mobiliser efficacement les émotions dans sa structure organisationnelle, renforçant ainsi l'**engagement** et le **bien-être** des collaborateurs pour une **performance durable.** »

Glowinski, *wip*

Leadership & empathie



Dirigeant
empathique

Dirigeant
non empathique

Envie d'innover	61 %	13 %
Envie de s'engager	76%	32%
Maintien du poste.	60 %	22%
Inclusivité	50 %	17 %
Equilibre Vie pro privée	86 %	60 %

Forbes 2021 | Catalyst (n=889)

Mattingly & Kraiger, 2019, *Hum Res. Management*

Reconnaissance des émotions



Compréhension des émotions

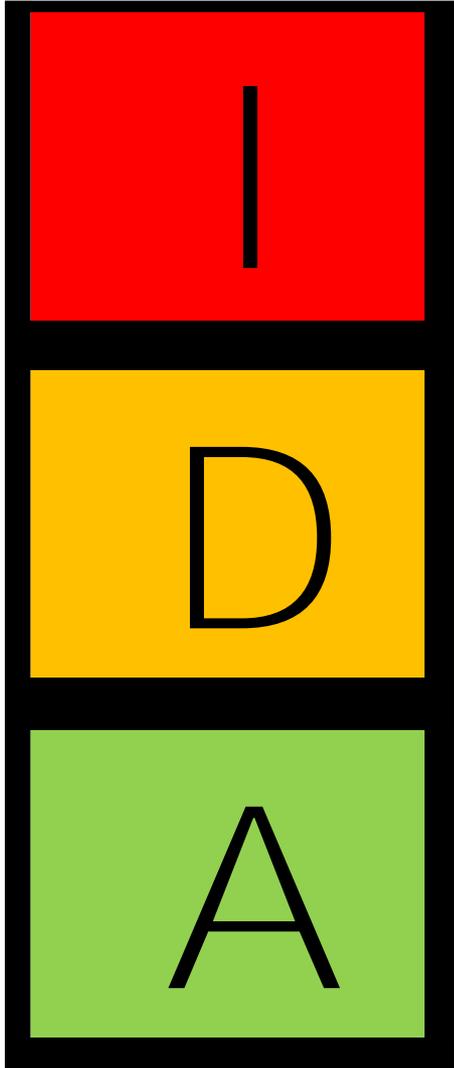


Régulation des émotions



Gestion des émotions





IMPACT

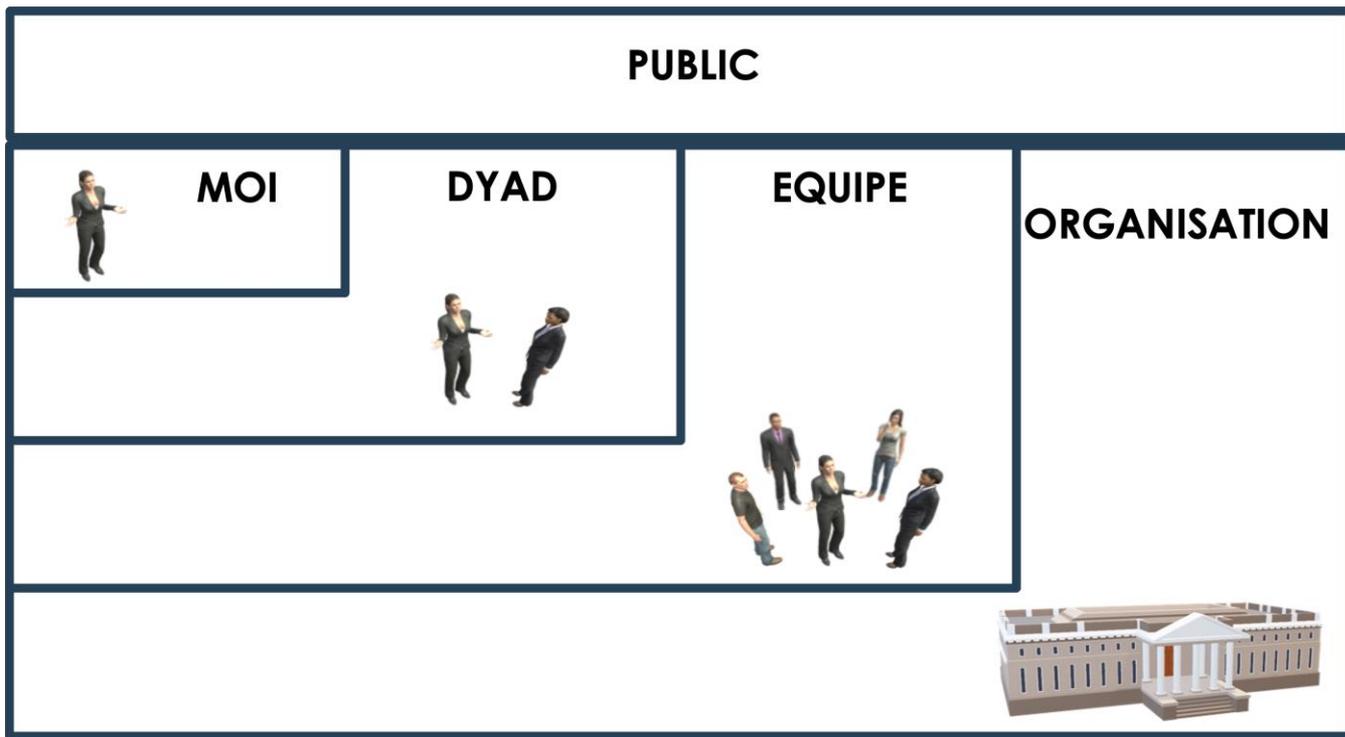
DIAGNOSTIC

ACTION

I

D

A



Canvas Post-Crise

LA CRISE

L'HORIZON

La crise, un choc certain mais aussi des opportunités: quel bilan?

Pérenniser ce qui a fonctionné, reprendre un rythme normal: quel horizon?

PÉRENNISER LES SOLUTIONS DÉVELOPPÉES DURANT LA CRISE

1. LE CHOC, SON IMPACT

2. LE CHOC, AMORTI?

4. IMPRESSION POUR LA SUITE

5. VOS DÉFIS

3. STRATÉGIE DE CRISE

6. QUE PRÉSERVE-T-ON?

7- RETOUR IMPOSSIBLE À L'AVANT?

© Donald Glowinski, PhD
Fil Blanc | donald@filblanc.ch



Causes & Symptômes



Évitez les pièges

- chantage émotionnel
- travail émotionnel
- sur-psychologisation
- saturation émotionnelle
- Fatigue compassionnelle
- catégorisation-stigmatisation
- syndrome du sauveur
- Positivité toxique

Lames de fond

- Reconnaissance
- Solitude
- Accélération
numérique

Actions

Coaching

Accompagnement

Sprint

Audit

Formation

Sensibilisation

Intervention

Simulation n Interpro

Coaching

Accompagnement

Sprint

Audit

Formation

Sensibilisation

Intervention



Hôpital simulé – HedS La Source

Compétences émotionnelles en situation professionnelle



RESPIRE

RÉSEAU DES ÉMOTIONS EN SITUATION PROFESSIONNELLE
INFORMATION, RESSOURCES, EVALUATION

Conclusion

- stratégie émotionnelle | équilibre
- impact émotionnel | rétention
- plan d'action | pénurie



**N'oubliez pas votre
sandwich!**



Et dans votre organisation,
que favorise ou entrave la
possibilité d'intégrer les
émotions dans vos
organisations?

Canvas Post-Crise

LA CRISE

L'HORIZON

La crise, un choc certain mais aussi des opportunités: quel bilan?

Pérenniser ce qui a fonctionné, reprendre un rythme normal: quel horizon?

PÉRENNISER LES SOLUTIONS DÉVELOPPÉES DURANT LA CRISE

1. LE CHOC, SON IMPACT

2. LE CHOC, AMORTI?

4. IMPRESSION POUR LA SUITE

5. VOS DÉFIS

3. STRATÉGIE DE CRISE

6. QUE PRÉSERVE-T-ON?

7- RETOUR IMPOSSIBLE À L'AVANT?

© Donald Glowinski, PhD
Fil Blanc | donald@filblanc.ch



Lames de fond

- Reconnaissance
- Solitude
- Accélération
numérique