

# Les conséquences des conflits interprofessionnels

Les **conséquences négatives** des conflits interprofessionnels sont nombreuses. En voici quelques-unes :

- Atteinte à la santé mentale. La dépression, l'épuisement professionnel, l'anxiété ou le stress peuvent survenir lors de conflits interprofessionnels (Bajwa *et al.*, 2020; Kim *et al.*, 2017)
- Diminution du rendement au travail (causée par les distractions, perte de concentration, moral ou confiance diminués, apathie, cynisme) (Kim *et al.*, 2017; Gilin *et al.*, cités dans Vandergoot *et al.*, 2018)
- Diminution de la collaboration et de la communication entre les employés (Brewer *et al.*, cités dans Kim *et al.*, 2017)
- Diminution de son engagement envers son établissement (Kim *et al.*, 2017)
- Occasions d'apprentissage manquées entre les membres de l'équipe (Kim *et al.*, 2017)
- Insatisfaction au travail (Kim *et al.*, 2017; Gilin *et al.*, cités dans Vandergoot *et al.*, 2018)
- Réduction de la volonté de demeurer en poste (Kim *et al.*, 2017)
- Absentéisme (Kim *et al.*, 2017; Gilin *et al.*, cités dans Vandergoot *et al.*, 2018)
- Roulement de personnel accru (Kim *et al.*, 2017; Gilin *et al.*, cités dans Vandergoot *et al.*, 2018)
- Augmentation de la durée de séjour (Bajwa *et al.*, 2020; Lee *et al.*, cités dans Vandergoot *et al.*, 2018; Cullati *et al.*, cités dans Saridi *et al.*, 2021)
- Atteinte à la santé physique (perte de sommeil, maux de tête, perte ou fluctuation de poids) (Kim *et al.*, 2017)
- Atteinte à l'intégrité psychologique (peur, défaitisme, diminution de l'estime et de l'image de soi) (Kim *et al.*, 2017)
- Diminution de la qualité des soins au patient (Bajwa *et al.*, 2020; Lee *et al.*, cités dans Vandergoot *et al.*, 2018; Cullati *et al.*, cités dans Saridi *et al.*, 2021)

S'il est géré positivement, le conflit peut aussi apporter des **éléments positifs**, tels que :

- Une hausse de l'innovation et de la créativité (Bajwa *et al.*, 2020)
- Le développement du jugement, de la pensée critique et de la prise de décision (De Wit *et al.*, cités dans Bajwa *et al.*, 2020; Cosier et Dalton, cités dans Kim *et al.*, 2017)
- Une amélioration de la compréhension des besoins du patient (Lingard *et al.*, cités dans Bajwa *et al.*, 2020; Cosier et Dalton, cités dans Kim *et al.*, 2017)
- Une amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients (Sexton et Orchard, cités dans Bajwa *et al.*, 2020; Broukhim *et al.*, 2018)
- Une hausse de la confiance en ses habilités de gestion de conflits (Sexton et Orchard, cités dans Bajwa *et al.*, 2020)
- Une meilleure satisfaction au travail (Broukhim *et al.*, 2019; Saridi *et al.*, 2021)
- Une amélioration de la performance et de la cohésion de l'équipe (Tekleab *et al.*, De Dreu et Weingart, cités dans Kim *et al.*, 2017)