

# Quelles sont les causes possibles du conflit lorsqu'on travaille en CIP?

## Les causes individuelles : Est-ce que c'est juste moi, ou il est vraiment bête celui-là?

Vous est-il déjà arrivé de penser qu'un collègue était bête, brusque ou encore trop direct? Pourquoi ce jugement? Avez-vous raison?

Notre interprétation d'une situation dépend de **nos valeurs et de nos traits de personnalité** (par exemple l'estime de soi, la confiance en soi, le niveau de contrôle, la perception de la vie et de ses compétences) (Kiefer et Barclay, Maslach *et al.*, Muraven *et al.*, cités dans Kim *et al.*, 2017; Kim *et al.*, 2017).

**L'épuisement professionnel** et le **stress** peuvent influencer négativement notre perception d'une situation (Kiefer et Barclay, Maslach *et al.*, Muraven *et al.*, cités dans Kim *et al.*, 2017).

**Les stéréotypes** ou la **stigmatisation** qu'entretient un professionnel envers un autre peut également devenir une source de conflits (Friedman *et al.*, Haslam et Loughnan, Leape *et al.*, cités dans Kim *et al.*, 2017).

## Les causes interpersonnelles : Allo! Il y a quelqu'un qui m'entend ici?

Les **problèmes de communication** constituent les plus importantes sources de conflits interpersonnels (Duffy *et al.*, cités dans Kim *et al.*, 2017; Kim *et al.*, 2017; Wright, cité dans Saridi *et al.*, 2021).

Le **style de communication et de gestion de conflits** (par exemple une tendance à éviter, normaliser ou tolérer les conflits) adopté par le professionnel aura aussi une influence sur celui-ci (Austin *et al.*, Brown *et al.*, Kirschbaum *et al.*, Mahon et Nicotera, Rogers *et al.*, cités dans Kim *et al.*, 2017).

Parmi les autres facteurs contribuant au conflit dans les équipes interprofessionnelles se retrouvent :

- Les attentes non précisées (Duffy *et al.*, cités dans Kim *et al.*, 2017)
- Les lacunes dans le partage d'informations (Kaufman, Zweibel *et al.*, cités dans Vandergoot *et al.*, 2018)
- Les expertises et des rôles mal définis (Janss *et al.*, Overbeck *et al.* et Raven, cités dans Kim *et al.*, 2017; Kim *et al.*, 2017; Katz, Chan *et al.*, Lancman *et al.* et Tengilimoglu et Kisa, cités dans Saridi *et al.*, 2021; Kaufman, Zweibel *et al.*, cités dans Vandergoot *et al.*, 2018)
- Les désaccords sur le plan de soins (Kim *et al.*, 2017)
- La hiérarchie, les différences ou luttes de pouvoir (Bajwa *et al.*, 2020; Janss *et al.*, Overbeck *et al.* et Raven, cités dans Kim *et al.*, 2017; Guidroz *et al.* cités dans Saridi *et al.*, 2021; Saridi *et al.*, 2021; Kaufman, Zweibel *et al.*, cités dans Vandergoot *et al.*, 2018)
- Le manque de reconnaissance (Kim *et al.*, 2017; Bajwa *et al.*, 2020)

## Les causes organisationnelles : Ouf! Comment faire pour me démêler avec tous les rapports des différents professionnels?

La **complexité du travail ou des procédures** (les protocoles ou la documentation) peuvent contribuer à l'émergence de conflits (Bresman *et al.*, cités dans Kim *et al.*, 2017). Par exemple, il peut devenir difficile pour le professionnel de se coordonner pour travailler de manière optimale en équipe, s'il ne sait pas où trouver la documentation ou les protocoles de traitement des autres professionnels.

D'autres causes organisationnelles liées à divers aspects du milieu ou du travail peuvent devenir des sources de conflits, telles que :

- l'environnement (Kim *et al.*, 2017), particulièrement s'il ne favorise pas la CIP
- la charge de travail (Lyon, cité dans Broukhim *et al.*, 2019; Mills, cité dans Saridi *et al.*, 2021; Katz, Chan *et al.*, Lancman *et al.* et Tengilimoglu et Kisa, cités dans Saridi *et al.*, 2021)
- les horaires (Lyon, cité dans Broukhim *et al.*, 2019; Saridi *et al.*, 2021)
- le manque de temps et de ressources humaines (Kim *et al.*, 2017; Katz, Chan *et al.*, Lancman *et al.* et Tengilimoglu et Kisa, cités dans Saridi *et al.*, 2021; Kaufman *et al.*, cités dans Vandergoot *et al.*, 2018)