



Concepts clés

Gérer les conflits

UNITÉ 1

Au cœur du conflit

Cette unité vous a porté à réfléchir à la notion de conflit en milieu de travail. Découvrez les concepts clés sur ce qu'est un conflit et sur les conséquences qu'il peut engendrer.

- Le conflit est un **processus dynamique** qui résulte d'une **confrontation** entre les buts, idées, intérêts, valeurs, actes, perceptions de **deux personnes ou plus**.
- En tant que superviseur, il est **crucial de prendre conscience des conflits et d'apprendre à les gérer** afin de maintenir une relation saine avec vos stagiaires.
- Le conflit peut avoir des **conséquences constructives ou destructives** selon la façon dont il est abordé.
- Les **conséquences** d'un conflit ne touchent pas que les **parties en cause**, mais aussi **leur équipe, leur organisation et les patients** dont elles s'occupent.

UNITÉ 2

Pourquoi le conflit éclate et dégénère?

La recherche des causes du conflit est une étape cruciale dans la compréhension et la gestion d'un conflit. Voici les principales causes sur lesquelles on doit s'interroger :

- Les causes **individuelles/personnelles** : celles-ci sont plus difficiles à modifier et il importe d'apprendre à bien se connaître afin de voir comment nos attitudes peuvent influencer le conflit. Elles concernent les différences en ce qui touche les traits de personnalité, la perception d'une situation, les valeurs et le niveau d'intelligence émotionnelle.
- Les causes **interpersonnelles** : celles-ci se manifestent dans la relation. L'ambiguïté des rôles, les attentes mal définies, la hiérarchie, les différences générationnelles sont des facteurs déclencheurs de conflits auxquels il faut s'attarder.
- Les causes **organisationnelles** : celles-ci sont souvent à la base des autres causes, car elles contribuent à créer un climat malsain. En stage, un environnement de travail désorganisé, des désaccords au sujet des tâches, le manque de soutien, de valorisation ou de connaissances sur la gestion des conflits sont des facteurs de risque quant à l'apparition de conflits.

UNITÉ 3

La dynamique du conflit

La dynamique du conflit (étape 1 de la démarche de résolution de conflits) pourra s'établir en :

- **Explorant les intérêts des parties en cause** dans le conflit : Vous entamerez alors une discussion ouverte qui vous mènera vers une résolution de problème constructive.
- **Analysant les composantes du conflit** : Les attitudes (A), le comportement (C) et la contradiction (C) sont en interaction constante (triangle ACC).
- **Fondant la description des gestes et des paroles du stagiaire sur des faits plutôt que des jugements.**
- **Prenant conscience de vos comportements** et des rôles adoptés dans un conflit pour échapper à la manipulation.
- **Tenant compte de la dynamique du conflit** : Le processus d'escalade du conflit peut se dérouler selon les trois phases suivantes :
 1. Phase de latence
 2. Phase de détérioration des relations
 3. Phase de coercition

Plus le temps s'écoule, plus l'escalade augmente et plus il est difficile de régler le conflit, d'où l'importance de résoudre le conflit dès la phase de latence.

- **Adoptant les rôles d'éducateur, de conseiller et d'agent de confrontation** au bon moment.

UNITÉ 4

Adoptez-vous le bon style de résolution de conflits?

Cette unité vous a permis d'explorer les notions importantes pour la mise en œuvre d'interventions stratégiques (étape 2 de la démarche de résolution de conflits).

- **Le consensus et le compromis** sont deux options de résolution de conflits intéressantes qui, utilisées au bon moment, favorisent une modération positive du conflit.
- **Les cinq styles de résolution de conflits de Thomas-Kilmann** permettent de comprendre les réactions face au conflit :
 - » **Compétiteur (le requin)** : la personne adopte un comportement de **lutte**. Elle est déterminée et veut satisfaire ses besoins personnels au détriment de ceux des autres.
 - » **Collaborateur (la fourmi)** : la personne a une approche à la fois coopérative et déterminée. Elle recherche le **consensus**.
 - » **Conciliateur (le renard)** : la personne est à la recherche d'un **compromis**. Elle a une approche relativement déterminée et coopérative.
 - » **Escamoteur (l'autruche)** : la personne a une approche non coopérative et irrésolue. Elle adopte un comportement de **fuite**.
 - » **Accommodateur (le nounours)** : la personne a une approche coopérative et irrésolue. Elle consent aux demandes de l'autre et néglige ses aspirations. En ce sens, elle **fuit**.
- Les cinq styles ont tous leur utilité en fonction du contexte.

UNITÉ 5

Des outils de communication dans la résolution de conflits

L'utilisation d'outils et de techniques de résolution de conflits (**étape 3 de la démarche de résolution de conflits**) pourra s'établir en intégrant des stratégies :

- **individuelles** : Une approche de communication non violente est à privilégier. Celle-ci vous permettra de créer un climat positif. N'oubliez pas d'être cohérent dans les messages verbaux, non verbaux et paraverbaux que vous transmettez et de démontrer une écoute active.
- **interpersonnelles** : Plusieurs outils sont utiles dans la résolution de conflits. Ayez recours au cercle de parole, à la méthode DESC ou encore à la carte lors de vos discussions avec votre stagiaire.
- **organisationnelles** : En créant un environnement de travail favorable, en clarifiant les tâches, en fournissant des stratégies formelles à la gestion de conflits, en valorisant le développement professionnel et en mettant à disposition un service de médiation pour le stagiaire, vous contribuerez à instaurer un climat où il est plus facile de gérer les conflits.