CACHEZ-MOI CE CONFLIT QUE JE NE SAURAIS VOIR...

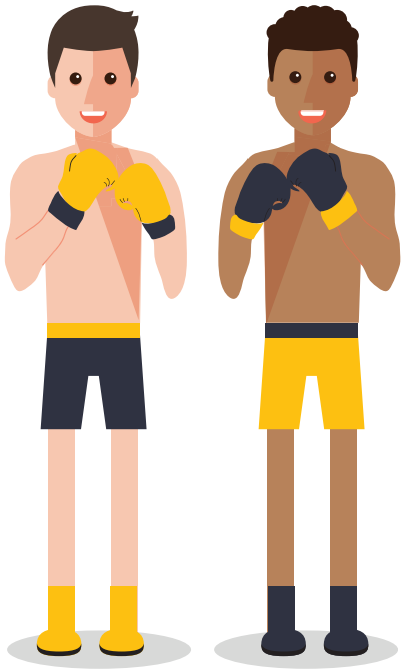
***#@*# EN 2022,*#@*#**

55%
des infirmiers ont déjà subi au moins une **agression** et presque tous ont été confrontés, au quotidien, à des **insultes et menaces**

« Baromètre santé 360 » d'ODOXA

> 900
agressions verbales et menaces ont été signalées par des médecins

Étude réalisée par l'Observatoire de la sécurité des médecins



Percevoir le conflit comme un élément positif n'est pas toujours évident. Il est d'ailleurs régulièrement considéré comme à l'origine des dégradations de la qualité de vie et des conditions de travail. C'est un facteur particulièrement surveillé en termes de prévention des risques psycho-sociaux.

Pourtant, le conflit est à sa manière nécessaire, pour ne pas dire vital, pour les organisations car il révèle les désaccords et permet aux structures de ne pas rester figées dans des fonctionnements délétères.

Ainsi, lorsque le conflit prend la forme d'une ***« confrontation productive »***, il peut être non seulement **un atout, mais aussi un élément indissociable d'un fonctionnement collectif sain.**

DU CONFLIT À LA CONFRONTATION PRODUCTIVE

POURQUOI AVONS-NOUS UNE IMAGE SI NÉGATIVE DU CONFLIT ?

Face à une opposition, nous sommes souvent centrés sur nos seuls besoins et avons tendance à argumenter et à défendre notre position plutôt qu'à œuvrer pour une solution mutuellement satisfaisante.

Nos intérêts semblent menacés, nos émotions s'emballent et nous conduisent tout droit vers une issue peu constructive.

COMMENT FAIRE DU CONFLIT UN MOTEUR POSITIF DU CHANGEMENT ?

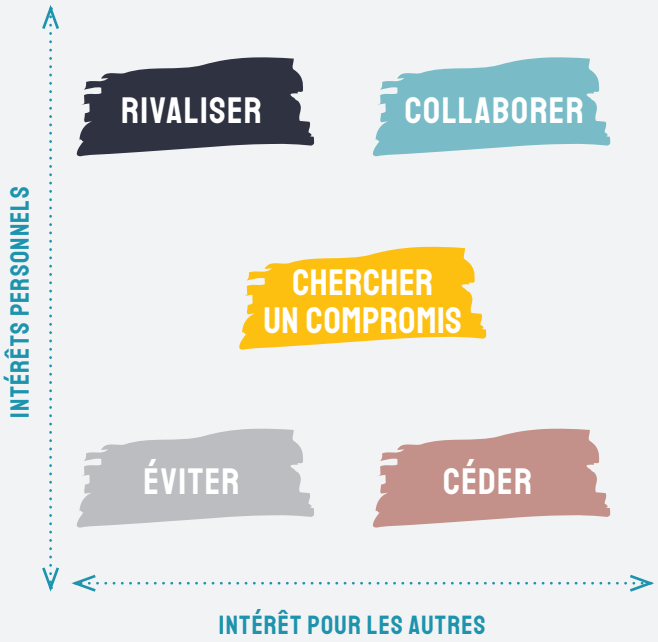
Il suffit d'être au clair avec sa manière de l'appréhender.

Nous vous proposons, pour cela, de découvrir le modèle Thomas-Kilmann (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument).

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Créé par Ken Thomas et Ralph Kilmann, doctorants et professeurs de gestion au sein de l'université américaine de Pittsburgh, ce modèle permet d'identifier nos préférences en matière de gestion de conflits et incite à examiner d'autres manières d'agir.

LE MODÈLE THOMAS-KILMANN DE GESTION DES CONFLITS



Le modèle distingue 5 modes de résolution de conflits :

ÉVITER CÉDER CHERCHER UN COMPROMIS
RIVALISER COLLABORER

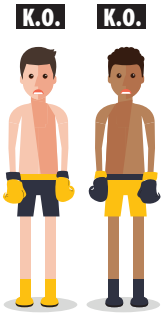
Au quotidien, nous sommes susceptibles d'utiliser toutes ces approches mais des préférences vont malgré tout émerger. Elles dépendront :

- de notre **priorité** entre intérêts personnels et intérêt porté aux autres
- de notre **aisance** à utiliser chacun de ces modes
- des **besoins** imposés par le contexte

Chacune de ces stratégies peut être efficace à condition d'être utilisée de façon appropriée.

ÉVITER

JE PERDS ET L'AUTRE PERD

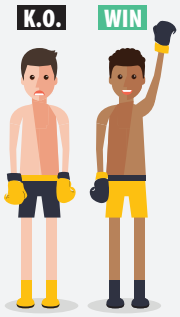


Je n'évoque pas mon désaccord. Dans ce cas, tout le monde est susceptible d'y perdre. Moi, mais également mon service ou mon établissement qui aurait pu bénéficier du changement souhaité.
Cette posture peut toutefois s'avérer intéressante lorsque le conflit a peu de sens pour moi.

Investir de l'énergie dans un conflit en vaut-il toujours la peine ?

CÉDER

JE PERDS ET L'AUTRE GAGNE

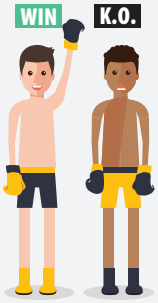


J'exprime mon désaccord mais face à l'opposition de mon interlocuteur, je renonce et capitule dans la foulée.
Répétée dans le temps, cette posture peut générer des frustrations qui viendront, par la suite, envenimer les relations au sein de l'équipe ou du service.
Toutefois, comme pour l'évitement, cette posture peut permettre de préserver la relation à condition, bien sûr, que le sujet de désaccord soit peu important.

Pensez-vous que céder revienne systématiquement à perdre la face ?

RIVALISER

JE GAGNE ET L'AUTRE PERD

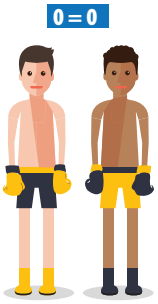


Face à l'opposition de l'autre, j'argumente et je défends vigoureusement ma position voire menace pour faire plier mon interlocuteur. Je peux peut-être *« gagner »* mais cela va également abîmer de façon durable la relation.
Cette posture peut toutefois s'avérer efficace en situation d'urgence ou lorsqu'il s'agit d'imposer des directives non négociables à ses équipes.

Pensez-vous que faire plier l'autre soit toujours un gage de force ?

CHERCHER UN COMPROMIS

JE GAGNE ET JE PERDS ET L'AUTRE GAGNE ET PERD



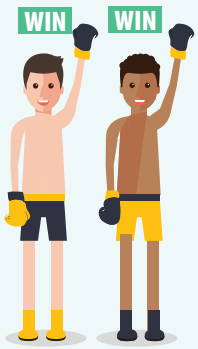
J'exprime mon besoin et, face au refus de l'autre, un dialogue va s'instaurer afin d'échanger sur les positions et points de blocages respectifs.
L'objectif est de parvenir à un point médian entre nos 2 positions.
Dans cette configuration, tout le monde y gagne mais tout le monde y perd un peu aussi au travers des concessions qui ont été faites.

La concession éclipse-t-elle le bénéfice obtenu ?

COLLABORER

Ici, le refus de l'autre est perçu comme la première étape d'un dialogue constructif. Je vais questionner et écouter mon interlocuteur afin de comprendre sa position et le *« rassurer »* quant à ses points de blocage.
L'idée est de parvenir à une solution satisfaisante pour les deux parties.
Cette approche peut sembler très similaire à la recherche de compromis à ceci près qu'il n'est pas question, ici, de prioriser et de renoncer à certains de ses besoins au profit de l'autre. Il s'agit de tenir compte de l'intégralité des désideratas de chacun et de co-construire, à partir de cette entente de base, une solution pleinement satisfaisante pour tous.

JE GAGNE ET L'AUTRE GAGNE



Avez-vous déjà expérimenté une véritable collaboration ?

ET CATALYSE DANS TOUT CELA ?

La gestion de conflits est une préoccupation professionnelle majeure, et nombreux sont les professionnels de santé qui nous sollicitent sur ce sujet. La prévention des tensions et des conflits fait partie intégrante de la prévention des **risques psychosociaux.**
Pour le secteur de la santé, un conflit mal géré impacte non seulement les équipes mais également la relation aux patients et la qualité des soins qui leur est délivrée.

C'est un sujet que nous pouvons aborder de différentes manières :

En préventif :

- Par le biais de **formations** à la gestion de conflits, à la posture de médiateur, …
- Par le biais du **coaching individuel** et **d'outils de connaissance de soi**, lorsqu'un professionnel ressent le besoin de travailler sur cette thématique

En curatif, lorsque le conflit est présent :

- Auprès d'équipes *« en crise »*, auxquelles nous proposons un diagnostic et un **accompagnement collectif**
- Auprès d'individus en conflits, auxquels nous proposons des **médiations**
- Par le biais **d'ateliers de sophrologie** individuels ou collectifs pour relâcher les tensions

ET VOUS, QUEL EST VOTRE RAPPORT AU CONFLIT ?

CATALYSE
au service des talents en santé
CABINET DE COACHING ET DE FORMATION DÉDIÉ AUX ACTEURS DE LA SANTÉ
WWW.CATALYSE.PRO | CONTACT@CATALYSE.PRO