



CAME Voice/Voix

Acquisition d'aptitudes à la résolution de conflits

Kerry Knickle et Nancy McNaughton

La personne que nous sommes influe sur les jugements de valeur que nous portons envers autrui ainsi que sur nos propres réactions aux conflits. Il s'agit d'un élément clé de la façon dont nous gérons les relations personnelles et professionnelles. Pour composer avec les conflits, il faut faire preuve de conscience de soi et de bonnes aptitudes à la communication. Les occasions d'acquérir des compétences en matière de résolution de conflits ne sont pas traditionnellement accessibles dans les milieux où évoluent les professionnels de la santé. C'est pourquoi nous avons créé des méthodes qui s'inscrivent dans une formation en atelier afin de permettre aux participants de prendre part à un scénario de conflit et d'explorer diverses aptitudes à la résolution de conflits et techniques de communication dans un environnement facilité et protégé. La théorie de l'attribution est présentée dans ce contexte en tant que cadre théorique visant à aider les participants à comprendre les perceptions et les jugements liés aux tensions et aux différends entre collègues.

Selon la théorie de l'attribution, les gens peuvent différer dans leurs explications causales en ce qui a trait au comportement d'autrui. Les attributions négatives sont souvent la source de nombreux conflits personnels et professionnels entre collègues. Les études révèlent que les gens sont enclins à mesurer leur propre comportement comme étant de nature *situationnelle* tout en se livrant à une attribution *dispositionnelle* face au comportement des autres. Par exemple, une personne qui arrive en retard à une réunion d'équipe pourrait justifier son comportement comme étant inévitable en raison de la densité de la circulation (attribution situationnelle) tandis que ses collègues seront plus susceptibles d'attribuer ce retard à une paresse générale ou à un manque d'organisation (attribution dispositionnelle). Ces deux types d'attribution sont fondés sur une évaluation causale selon laquelle ce comportement peut être contrôlé ou non. Les embouteillages sont des événements indépendants de notre volonté, mais la paresse et le manque d'organisation sont perçus comme étant des comportements contrôlables que nous serions censés pouvoir modifier. Les comportements et les événements incontrôlables provoquent une réaction plus compatissante tandis que les comportements et les événements contrôlables engendrent une réaction peu compatissante et empreinte de jugement.

Nous avons eu recours à ces techniques dans des ateliers partout dans le monde et aussi pour un éventail de disciplines professionnelles et de groupes interprofessionnels qui englobent l'architecture, le droit, les affaires, les ressources humaines et la médecine. Les participants font état d'une amélioration de leurs aptitudes à la communication et à la résolution de conflits. Ils ont également déclaré que la simulation réelle est essentielle au perfectionnement des compétences pratiques. Le recours à la simulation recoupe des principes clés d'apprentissage expérientiel qui reposent sur la découverte et la transformation par la pratique. Nous continuons de peaufiner nos travaux, d'apprendre des participants et de tirer des enseignements de leur contexte professionnel.

Kerry.Knickle@utoronto.ca

Se reporter au site suivant afin d'obtenir de plus amples renseignements www.collegialconflict.ca ou à l'article de Knickle K, et al.: Beyond winning: mediation, conflict resolution, and non-rational sources of conflict in the ICU. Viewpoint, Critical Care 2012, 16:308, <http://ccforum.com/content/16/3/308>