CHU de Québec Université Laval

Supervision de stage

Différencier conflit, problème et styles d'intervention

Le **problème** résulte d'un malentendu ou d'une contradiction entre les attentes et le résultat réel.

Le **conflit** survient généralement lorsque les attitudes, les valeurs, les perceptions, les objectifs, l'interprétation d'une situation ou les intérêts entre les personnes sont confrontés et causent de la frustration et de la mésentente.

Le conflit est une difficulté relationnelle qui peut être traitée avec une stratégie de résolution de problèmes.

Mise en situation

Question : lequel parmi ces deux cas est un conflit et lequel est un problème et pourquoi ?

Cas 1 : Germaine accepte de prendre une stagiaire en sciences infirmières pour la première fois. Germaine s'attend à ce que dès la première semaine, la stagiaire soit capable de faire les prélèvements sanguins du matin chez les patients pendant que lui prépare les ordonnances. Pour ne pas déplaire et parce qu'elle est un peu gênée, la stagiaire accepte de faire les prélèvements sans poser de questions. La superviseure se rend compte rapidement que la stagiaire ne sait pas comment faire avec les patients. Elle décide donc d'en parler avec une collègue superviseure. Celle-ci lui répond : « Sois que tu es tombée sur une mauvaise stagiaire, soit que tu lui en as trop demandé ».

Cas 2 : Ginette supervise deux étudiantes. Lors d'une rencontre avec un patient, l'une des stagiaires coupe la parole à sa collègue, s'approprie son plan d'intervention et répond aux questions du patient à sa place. Rouge de colère, l'autre stagiaire quitte la pièce en claquant la porte avant la fin de la rencontre. Elle se rend immédiatement au bureau de sa superviseure et exige d'être changée de groupe de travail. Elle explique à la superviseure que ce n'est pas la première fois que cela se produit et que ça la démotive et lui fait perdre confiance en elle.

Corrigé

Cas 1 : Il s'agit d'un **problème,** car il y a contradiction entre les attentes de la superviseure et la performance réelle de la stagiaire. Dans ce cas-ci, le manque de communication pourrait être à l'origine du problème.

Cas 2 : Il s'agit d'un **conflit**. Le conflit survient généralement lorsque les attitudes, les valeurs, les perceptions, les objectifs, l'interprétation d'une situation ou les intérêts sont confrontés et causent des frustrations et de la mésentente.

Il n'y a **pas de stratégie unique** pour résoudre un conflit. Chaque style d'intervention peut être approprié dépendamment de la situation qui se présente.

DESCRIPTION DES STYLES D'INTERVENTION EN SITUATION DE CONFLIT

Adapté de Gaiptman et al. (1993).

Compétiteur

- Ce style est **orienté** vers le **contrôle** et le **pouvoir**.
- L'individu répond à ses besoins au dépend des autres.
- Il est utile lors d'une situation d'urgence, lorsque la superviseure doit prendre une action immédiate pour le bien-être du client.

Collaborateur

- Il **requiert** la **compréhension des perspectives de chacun**.
- Les résultats concordent avec les besoins des deux parties.
- L'engagement de la superviseure et de la stagiaire est important.
- Cette attitude peut être trop lente comme approche lors de situations qui exigent une intervention rapide.

Celui qui évite

- Il évite la résolution de conflits**, cherche à se débarrasser du conflit**.
- Cela peut être utile lorsque vient le temps de réduire la pression.
- Cela peut aussi être utile lorsque les dommages créés par le traitement des problèmes excèdent les bienfaits.
- Cette approche ne permet pas d'obtenir de solution ou de satisfaction.

Accommodateur

- Il accorde plus d'importance aux besoins et inquiétudes des autres qu'aux siens, même si ceux-ci sont d'une grande importance.
- Cela peut être utile lorsque la superviseure désire que la stagiaire apprenne de ses erreurs.
- **La superviseure voit aux intérêts de l'étudiante et cherche à éviter d'autres conflits**.

Conciliateur

- L'approche est utile lorsqu'il est nécessaire d'arriver à une entente rapidement et sous pression.
- Elle peut aussi être utile lorsque ni la superviseure ni la stagiaire ne sont satisfaites des résultats.
- Chacun cède sans vraiment comprendre le pourquoi.
- **On veut en arriver à une entente satisfaisante rapidement, utiliser le compromis**.

EXEMPLE DE SITUATION

Une stagiaire, Jeanne, très confiante en elle reprend constamment les autres stagiaires de son groupe depuis le début du stage. Une autre stagiaire, Josée, se fâche pendant une rencontre de groupe et quitte la salle.

Styles d'intervention :

Compétiteur : « Écoute Jeanne, ton comportement est inacceptable. Tu es ici pour apprendre. Je m'attends à ce que demain tout se passe bien avec Josée ».

Collaborateur : « Jeanne, je sais que tu veux bien faire, mais c'est important de bien s'intégrer à l'équipe. Que dirais-tu qu'on rencontre Josée ensemble pour régler cette situation ? »

Qui évite : « Jeanne, ça ne fonctionne pas. Demain il te faudra changer de groupe de stage ».

Accommodateur : « Jeanne, je pense que tu devrais présenter tes excuses à Josée et modifier ton comportement pour en arriver à améliorer ta relation avec elle, mais aussi avec les autres ».

Conciliateur : « J'ai décidé de vous réunir aujourd'hui pour qu'on discute de la situation et qu'on en vienne à une solution rapidement. Ce que je vous propose c'est que chacun fasse son bout de chemin. Jeanne, es-tu prête à faire des excuses à Josée et à changer ton comportement ? En échange Josée, serais-tu prête à t'excuser de t'être emportée et accepterais-tu de recommencer à travailler avec Jeanne ? »

À NOTER… La résolution positive ou consensuelle des conflits est une stratégie gagnante où tout le monde profite du résultat.