

a b c

La résolution d'un conflit  
en 6 étapes

- . Clarifier le problème
- . Identifier l'origine et le type de conflit
- . Se positionner : on est là pour résoudre le conflit et non pour l'envenimer
- . Pratiquer l'écoute active et faire trouver la solution
- . Reformuler la solution et valider
- . Encourager, positiver et remercier

## REFERENCES

EHPAD RESIDENCE PIERRE TABANOU/  
POLYCLINIQUE DU COTENTIN/CENTRE  
HOSPITALIER DE LONS LE SAUNIER/EHPAD DU  
BOIS D'OLIVE LA REUNION/LES OPALINES A  
HAUTEVILLE/EHPAD RESIDENCE LES TILLEULS A  
MAUBEUGE/CLINIQUE DE CHAMPAGNE A  
TROYES/FEDOSAD A DIJON/FEDERATION  
ADMR DE VENDEE/POLYCLINIQUE ARC EN  
CIEL A OLORON SAINTE-MARIE/RESIDENCE  
RETRAITE ELOISE A VILLEURBANNE/EHPAD  
ROGER LAGRANGE A CHALON-SUR-SAONE/  
CENTRE HOSPITALIER DE BRIOUDE/ADEF  
RESIDENCE A IVRY-SUR -SEINE/SENIORS  
PRESENCE SOINS A MONTPELLIER/ SSIAD DE  
FALAISE/CENTRE HOSPITALIER DE SAINT ESPRIT/  
MAISON DE RETRAITE A PLOMBIERES LES  
BAINS/EHPAD LE FIL D'ARGENT A BRAY EN  
SEINE/CENTRE HOSPITALIER DE GRAY/CLINIQUE  
DE CHENOVE/CLINIQUE PSYCHIATRIQUE DE

## IMPACTANCE

10 B Rond Point de la Nation  
21000 Dijon

03 80 28 08 02

Email : [contact@impactance.fr](mailto:contact@impactance.fr)

Organisme enregistré sous le numéro de formation

26.21.02116.21

SIRET 452 569 098 00042 APE 8559A

[www.impactance.fr](http://www.impactance.fr)

## LE PETIT GUIDE IMPACTANCE



## LA GESTION DES CONFLITS





Pour aller plus loin  
Formation de 2 jours en  
intra  
03 80 28 08 02

# 85

C'est le pourcentage de personnes qui ont déjà été confronté à un conflit sur leur lieu de travail.

Un conflit qui n'est pas géré correctement peut générer des perturbations graves sur les personnes et sur l'établissement de santé, qu'il s'agisse d'un hôpital, d'une clinique, d'un EHPAD, d'un SSIAD...

Connaitre les outils de résolution de conflit peut vous aider à faire levier sur l'absentéisme,

conséquence n° **1** de la mauvaise gestion d'un conflit.

« Dans tout conflit, aucune solution n'est possible si chacun des adversaires est incapable de prendre sérieusement en considération le point de vue de l'autre. »

Bruno Bettelheim

## IDENTIFIER LE CONFLIT

Conflit bien identifié est résolu de moitié...

### LE MALENTENDU

Le plus fréquent et aussi le plus facile à résoudre. Une simple analyse peu suffire à éclaircir la situation.

### CONFLIT DE GENERATION

Très remarqué ces dernières années, il s'agit d'un conflit entre les générations dites « baby-boomers » plutôt impliquées, générations « X » plutôt indépendantes et générations « Y ». Les attentes professionnelles sont différentes et peuvent engendrer une incompréhension mutuelle. L'analyse de la situation ne suffit plus.

### LE CONFLIT D'INTÉRÊT

Il survient lorsqu'un intérêt personnel influence ( de façon négative) le comportement de la personne sur son lieu de travail.

### LE CONFLIT HIERARCHIQUE

Il résulte du syndrome du « petit chef ». La résolution de ce conflit doit tenir compte des rapports de forces et des enjeux. Une action collective type Cohésion d'équipe peut en venir à bout.

