



# Prévenir et résoudre les conflits en contexte interprofessionnel

Communiquer avec ouverture et de manière  
responsable : c'est l'affaire de tous !

**Module d'autoapprentissage**  
Formation en ligne

# RENSEIGNEMENTS



Réseau de collaboration sur les pratiques  
interprofessionnelles en santé et services sociaux

Centre de santé et de services sociaux  
de la Vieille-Capitale

Centre affilié universitaire



La diminution de la durée des séjours en milieu hospitalier, le vieillissement de la population, l'augmentation de l'espérance de vie, l'augmentation de cas de maladies chroniques et la diminution des ressources financières sont certains facteurs bien démontrés dans les écrits pour expliquer la pertinence de repenser à l'organisation des soins de santé et des services sociaux et à la façon de travailler ensemble au sein du Réseau de la santé et des services sociaux. Afin de répondre à ces besoins et pour assurer une continuité dans les soins et les services, la collaboration interprofessionnelle est apparue comme un incontournable. Demander aux individus de travailler ensemble ou vouloir être un collaborateur n'est pas toujours suffisant lorsque la culture de collaboration n'est pas au premier plan des valeurs professionnelles et organisationnelles. La collaboration interprofessionnelle demande aux individus d'acquérir des connaissances, de développer des habiletés ainsi que des attitudes et aux organisations certains ajustements. La collaboration interprofessionnelle interpelle à la fois les individus et les organisations dans leur culture et leurs valeurs et implique de développer une vision systémique. Cette série de trois modules, portant sur la collaboration interprofessionnelle, mise de l'avant par le Réseau de collaboration sur les pratiques interprofessionnelles en santé et services sociaux (RCPI) en partenariat avec Pédagogie de la Faculté de médecine de l'Université Laval vise à contribuer au développement des connaissances en matière de collaboration interprofessionnelle et à permettre à tous les professionnels et les gestionnaires, peu importe le lieu de travail, d'avoir accès à des contenus de formation de grande qualité.

Module : Prévention et résolution de conflits en contexte interprofessionnel.

Ce module met l'emphase sur un des six domaines de compétence essentiel pour être un bon collaborateur. Que ce soit dans nos sphères de vie professionnelle ou personnelle, le conflit demeure inévitable. Cependant, notre réaction face au conflit diffère pour chacun. Qu'il soit latent ou ouvert, le conflit a des conséquences tant chez les individus impliqués que sur la dynamique de l'équipe de travail. Par ailleurs, il ne faut pas sous-estimer son impact sur les soins ou les services offerts aux personnes. Or, nous ne sommes pas toujours suffisamment outillés pour transformer la situation conflictuelle.

## Objectif général

Ce module d'apprentissage permettra à l'apprenante ou à l'apprenant de connaître les particularités du conflit et ses enjeux en contexte de collaboration interprofessionnelle afin d'élaborer des stratégies pour les prévenir et les résoudre.

## Objectifs spécifiques

### Bloc 1

- Reconnaître le conflit dans une perspective de communication interprofessionnelle.
- Définir le conflit et ses particularités en contexte de collaboration interprofessionnelle.
- Identifier les impacts du conflit en contexte de collaboration interprofessionnelle.

### Bloc 2

- Élaborer des stratégies pour prévenir et résoudre les conflits.

### Bloc 3

- Différencier la stratégie proposée par la communication consciente des autres stratégies pour prévenir et résoudre les conflits.

## Clientèle visée

Intervenantes et intervenants, professionnelles et professionnels, médecins et gestionnaires travaillant dans une organisation de soins et de services sociaux.

## Préalable

Afin de profiter au maximum des contenus de ce module, il est recommandé à ceux et celles qui n'ont pas suivi la formation *Accompagner les équipes vers la collaboration interprofessionnelle* offerte par le RCPI ou qui, dans le cadre de leur formation initiale à l'Université Laval, n'ont pas suivi le cours *Collaboration interprofessionnelle centrée sur la personne* de suivre le module autoapprentissage intitulé *La collaboration interprofessionnelle centrée sur la personne, ses proches ou la communauté : les connaissances nécessaires pour des pratiques de qualité*.

## Formule pédagogique

Vous disposez de 3 semaines, à partir de votre inscription, pour compléter ce module de formation. Un support technique et pédagogique en ligne est offert aux participants.

## Matériel requis

- Ordinateur de bureau muni d'un casque d'écoute.
- Crayon et papier

## Configurations nécessaires

Cette application Web a été optimisée pour les navigateurs [Mozilla Firefox](#) et [Microsoft Internet Explorer \(versions 8+\)](#).

L'application Web requiert aussi que Javascript soit activé dans votre navigateur. [Cliquer ici pour savoir comment activer JavaScript](#).

De plus, votre navigateur doit accepter les fichiers témoins (cookies). [Cliquez ici pour savoir comment activer les fichiers témoins \(cookies\)](#).

La dernière version d'[Adobe Flash](#) Player est aussi nécessaire pour avoir accès à toutes les sections de cette application Web.

## Reconnaissance

### Professionnels de la santé et des services sociaux, autre que médecin

Il vous est possible de recevoir 0,1 UEC pour chaque heure de formation. Le temps alloué pour ce module de formation est de deux heures. Vous recevrez donc 0,2 UEC. L'attestation d'unités d'éducation continue est émise par la Faculté des sciences infirmières pour un montant de 30 \$<sup>1</sup>.

Si vous n'avez pas besoin de recevoir une attestation d'unités d'éducation continue pour votre portfolio professionnel, il est possible de recevoir, sans frais, une attestation de participation émise par la Faculté de médecine. Vous pourrez la récupérer dans votre dossier de formation. Tous les détails vous seront donnés au moment opportun.



# RENSEIGNEMENTS

## Médecins

La présente activité constitue une activité de développement professionnel reconnue (catégorie A) au sens que lui donne le Collège des médecins du Québec pour laquelle Pédagogia reconnaît un maximum de 2 heures en catégorie A.

La présente activité constitue une activité d'apprentissage collectif agréée (section 1) au sens que lui donne le programme de Maintien du certificat (MDC) du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada. Elle a été approuvée par Pédagogia pour un maximum de 2 heures en section.

Les participants doivent réclamer un nombre d'heures conforme à la durée de leur participation.

Les attestations de crédits seront disponibles sous l'onglet « Mon dossier » après l'activité sur le site de la formation continue sur le [Portail Pédagogia](#)

<sup>1</sup> Ces frais peuvent être modifiés sans préavis.

## Inscription

Les personnes intéressées doivent s'inscrire en ligne sur le [Portail Pédagogia](#). Une confirmation de votre inscription et de votre paiement vous seront expédiés par courriel. Le paiement s'effectue en ligne par carte de crédit (Visa ou Mastercard).

### Tarif

- Médecins et autres professionnels de la santé - Québec 65 \$

## Accès au module de formation

Lorsque votre inscription aura été complétée, un courriel de confirmation vous sera transmis.

Vous pourrez commencer le module de formation une fois que votre paiement aura été fait. Pour avoir accès au module, vous devez vous connecter à votre profil sur le Portail du développement professionnel continu de l'Université Laval à l'adresse suivante : [Portail Pédagogia](#)

## Principaux auteurs du module

### Autrice

Anne-Claire Museux, travailleuse sociale, formatrice en communication non violente, diplômée de l'Institut régional de travail social de Bretagne.

### Collaboration

Marcelle Bélanger, médiatrice et formatrice certifiée en communication non violente, Groupe Conscientia, Québec.

### Autres contributions

Madame Line Paré, T.S., M.S.S., responsable de l'enseignement de la collaboration interprofessionnelle et du soutien aux pratiques au CSSS de la Vieille-Capitale.

Michel Desaulniers, M.A., c.o. chargé de projet au RCPI

Madame Ginette Mbourou-Azizah, Ph.D., madame Michelle Aubin, M.D. Ph.D., et monsieur Serge Dumont, Ph.D., professeurs et responsables des cours Collaboration interprofessionnelle centrée sur la personne 1, 2 et 3 offerts aux étudiants en sciences de la santé et en sciences sociales de l'Université Laval.

## Durée du module

Environ 2 heures.



# PÉDAGOGIA

COLLABORER ET INNOVER EN SCIENCES DE LA SANTÉ

**Secteur développement professionnel continu**  
Faculté de médecine

Pavillon Ferdinand-Vandry  
1050, avenue de la Médecine, local 2214  
Université Laval, Québec (Québec) G1V 0A6

Téléphone : (418) 656-5958  
Courriel : [pedagogia.dpc@fmed.ulaval.ca](mailto:pedagogia.dpc@fmed.ulaval.ca)

Inscription en ligne :  
[pedagogia.ulaval.ca](http://pedagogia.ulaval.ca)