

## La gestion de conflits dans les activités d'initiation à la recherche

Voici une démarche que nous vous suggérons de suivre pour résoudre à l'amiable et en collaboration un différend.

1. Abordez rapidement et convenablement la situation conflictuelle pour éviter que la situation s'envenime et affecte le climat de travail.
2. Expliquez le problème tel que vous le voyez. Ayez recours à des faits et à des sentiments précis et faites preuve de calme et de tact. Il est important de s'assurer que vos émotions ne viendront pas biaiser votre message ou votre capacité à écouter l'autre.
3. Décrivez les effets et l'impact qu'a la situation sur vous et/ou d'autres personnes. Utilisez des messages à la première personne. Ne blâmez pas l'autre. Évitez de transformer le différend en un conflit de personnalité.
4. Prenez le temps d'écouter véritablement la version des faits de l'autre, l'impact qu'a la situation sur lui ou sur elle. Explorez sa perspective, c'est une question de respect et cela encourage la collaboration.
5. En situation de conflit, il arrive souvent qu'un besoin soit insatisfait. Expliquez quels sont vos besoins et vos attentes. Concentrez-vous sur les attentes de chacun envers le présent et l'avenir, sans revenir continuellement sur le passé.
6. Explorez les solutions possibles et discutez-en. Faites d'abord un remue-méninge sans évaluer vos solutions. Créez un climat de collaboration et de confiance. Concentrez-vous sur des solutions pratiques et équitables, en supposant de bonnes intentions chez l'autre. Entendez-vous de part et d'autre pour une solution qui soit satisfaisante pour vous deux.
7. Entendez-vous sur ce que chaque personne fera pour respecter les solutions choisies et fixez une date de suivi. Le partage des responsabilités permet un plus grand engagement vis-à-vis de la solution. Ayez un plan d'action clair pour éviter toute confusion ultérieure.

### Que faire si le différend ne peut être résolu?

Informez par écrit la direction de l'enseignement et des programmes de votre secteur d'études. Celle-ci interviendra à titre de médiateur pour régler le différend. Votre message comportera une description objective du problème ainsi que les impacts qui en découlent.

Si aucune entente n'est possible, un comité *ad hoc* sera convoqué pour régler le différend. Selon le contexte, ce comité pourrait être composé de la personne responsable de la supervision de l'activité d'initiation à la recherche, de la direction de l'enseignement et des programmes (DEP) concernée, de la direction adjointe du Bureau de la recherche et du superviseur du laboratoire universitaire d'accueil.

Le comité examinera les faits et les observations des personnes concernées et proposera une solution basée sur les informations recueillies.