

## RÉSUMÉ

Ce mémoire a comme sujet principal la gestion de conflits dans les équipes de travail efficaces. L'objectif ultime de celui-ci est de comprendre comment les membres d'équipes de travail efficaces gèrent leurs conflits dans un contexte de PME. Aucune hypothèse de départ n'est posée puisque cette recherche tente de décrire un phénomène. Une approche qualitative est privilégiée pour recueillir les données auprès des participants, c'est-à-dire la technique des incidents critiques. Grâce aux quatre équipes de travail rencontrées, 37 rapports d'incidents critiques ont été recueillis. Ces 37 rapports d'incidents critiques permettent d'obtenir de l'information riche et détaillée des personnes qui vivent directement la situation conflictuelle, soit les membres d'équipes de travail.

Une fois la collecte de données réalisée, les rapports d'incidents critiques sont décortiqués en suivant la logique de l'analyse de contenu. Le principe de cette technique veut que des catégories soient formées dans un premier temps et qu'ensuite les données récoltées soient réparties dans celles-ci. Dans cette étude, les catégories sont établies a priori. Le modèle de Thomas (1992) a servi de cadre conceptuel et, par le fait même, de catégories pour classer les rapports d'incidents critiques. Par contre, cette classification est réalisée de façon ouverte pour inclure ou exclure des variables en fonction des récits d'incidents recueillis. L'analyse est faite dans un premier temps par la chercheuse et par la suite par deux codeurs externes indépendants. Les codifications des codeurs sont confrontées à celles de la chercheuse pour former la base de données finale.

Ces résultats démontrent que les équipes de travail utilisent les cinq styles de gestion des conflits proposés par Thomas (1992). Ces cinq styles de gestion peuvent être efficaces selon la situation vécue. Cette vision va dans la même direction que l'approche situationnelle retrouvée dans la littérature. De plus, cette recherche a observé que la gestion des conflits pouvait être influencée par le statut d'emploi ou le niveau hiérarchique des membres des équipes. Cette situation influence la répartition du pouvoir entre les membres et, par le fait, la manière dont ceux-ci gèrent leurs conflits. En contexte de PME, la répartition du pouvoir pouvait être aussi influencée par le fait que dans certains cas le dirigeant, qui est aussi le propriétaire, le gestionnaire et parfois même le fondateur, peut faire partie de l'équipe. Les résultats révèlent aussi qu'une tierce personne, un supérieur membre de l'équipe, est appelée dans certains cas à régler le litige entre deux parties en conflit à l'intérieur de l'équipe. Cette situation concorde avec les écrits de Thomas (1992) et Poitras (2007). Étant donné que cette étude est exploratoire et repose sur un petit échantillon, ces conclusions doivent être utilisées avec précaution. En revanche, ces dernières donnent des pistes de recherche intéressantes pour de futurs travaux. En somme, ce mémoire a permis d'enrichir les connaissances sur un important phénomène d'équipes en contexte de PME. Ces résultats sont profitables autant pour les chercheurs que pour les praticiens.