



S'occuper des conflits

Chacun sait par expérience que les conflits font partie de la réalité quotidienne. Certains de ceux-ci ne causent que des désagréments mineurs tandis que d'autres ont des conséquences sérieuses.

Vous avez besoin d'une stratégie pour résoudre avec succès des conflits mais aussi pour prévenir les tensions ou les ressentiments durables. Ces deux éléments peuvent affecter le moral et la productivité des employés.

Vous aurez à vous occuper de deux sortes de conflits:

- les conflits qui peuvent survenir entre des employés ou parmi eux;
- des conflits entre vous et un de vos employés

Quelle que soit la nature des conflits, certaines caractéristiques les concernant restent valables.

- Lorsqu'un conflit se produit, le «problème» n'est pas toujours bien formulé ou clairement compris.
- Les personnes en conflit ne prennent pas toujours le temps de comprendre la position de l'autre.
- Lorsque des personnes sont en désaccord, leurs échanges sont souvent passionnés, tendus et agressifs.
- On évite souvent les situations conflictuelles, sans en discuter ni les résoudre.
- Les conflits sont parfois résolus du fait qu'une personne abandonne.
- L'effet des conflits sur les relations est souvent négatif.

Si vous êtes pris dans un conflit, gardez à l'esprit les stratégies qui suivent:

- **Restez calme.** Ne discutez pas et n'accusez pas.

- **Écoutez attentivement.** Vérifiez votre compréhension de ce qui est dit. Essayez de découvrir ce qui est important pour l'autre personne.

- **Utilisez la communication directe.** Faites part de vos impressions et de ce qui vous avez l'intention de faire honnêtement. Évitez la manipulation ou le retrait. Occupez-vous des problèmes et des comportements, non des personnes.

- **Soyez persévérant et cohérent** dans votre comportement. Ceci communique le message que vous pensez ce que vous dites.

- **Ayez confiance** en vous et dans votre capacité à traiter avec les autres. Rappelez-vous de faire valoir vos droits.