

Votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

Maintenir la paix (et la productivité) : atténuer les conflits au sein de l'équipe

La gestion d'un conflit d'équipe est l'une des interventions les plus critiques que vous devrez effectuer en tant que gestionnaire ou superviseur. Cependant, de nombreux gestionnaires refusent de s'impliquer lorsque la tension s'aggrave. Certains croient qu'ils vont créer un problème ou aggraver la situation. Ils pourraient se sentir mal à l'aise et hésiter à gérer une situation où les émotions sont au cœur du conflit. D'autres ne réalisent simplement pas la présence d'un conflit ou n'en reconnaissent pas l'ampleur ou ses répercussions réelles sur la dynamique de l'équipe.

Cependant, l'absence de gestion de conflit, surtout lorsque celui-ci en est à ses premières phases, peut avoir des conséquences qui nuiront à l'équipe et à l'organisation. Un conflit non résolu peut :

- augmenter l'anxiété chez les employés
- diminuer la satisfaction d'un employé à l'égard de son travail
- engendrer de la colère et de la frustration
- abaisser le moral de l'équipe
- nuire aux relations interpersonnelles
- inciter à une compétition malsaine et transformer les employés en adversaires
- entraîner une perte de temps et de ressources
- réduire la productivité
- augmenter le roulement de personnel
- entraîner des actes de sabotage et, dans les cas extrêmes, la violence au travail.

Les conflits entre collègues peuvent évidemment nuire à la réalisation des objectifs de l'équipe. Cependant, s'il est géré efficacement, le conflit n'est pas nécessairement une mauvaise chose. En réalité, il pourrait même devenir bénéfique à l'équipe et à l'organisation. En gérant le conflit de façon précoce et efficace :

- vous renforcez les liens et vous favorisez le travail d'équipe
- vous encouragez le dialogue et la coopération entre les membres de l'équipe
- vous créez un environnement de travail plus calme et positif
- vous fournissez aux membres de l'équipe des occasions de parler de leurs problèmes et de trouver des solutions qui pourront être intégrées
- vous augmentez la productivité
- vous faites un meilleur usage du temps et des ressources

- vous réduisez le roulement de personnel.

Cependant, avant de pouvoir gérer efficacement un conflit, vous devez déterminer les objets de mésentente ou les situations difficiles qui existent au sein de l'équipe. Voici les principaux types de conflits en milieu de travail :

Les conflits d'interdépendance. Pour accomplir leur travail, la plupart des employés dépendent des renseignements, des ressources ou du soutien que leur fournissent les autres membres de l'équipe. Si un employé croit que certaines personnes ne jouent pas leur rôle dans cette relation d'interdépendance, il se produira un conflit.

Les conflits de styles de travail. Les employés peuvent avoir différentes méthodes de travail. L'un pourrait aimer terminer ses tâches le plus rapidement possible, tandis que l'autre s'arrêtera à des détails. Lorsque des employés ayant des méthodes différentes travaillent en étroite collaboration ou comptent l'un sur l'autre, il pourrait se produire des mésententes.

Les conflits de personnalités. Un milieu de travail normal regroupe des employés dont les caractéristiques personnelles sont différentes, entre autres, l'âge, le sexe, les antécédents culturels, le type de personnalité et l'expérience en général. Chacune de ces différences pourrait être à l'origine d'un conflit.

Les conflits liés à la définition des rôles. Dans une équipe, si les rôles ne sont pas clairement définis, il pourrait se produire un conflit mettant en cause la responsabilité d'un projet ou d'un objectif. Un employé pourrait croire qu'un collègue ou un autre service, qui s'implique dans un rôle en particulier, empiète sur son territoire.

Les conflits liés à un changement organisationnel. Le changement est inévitable dans pratiquement toutes les organisations. Cependant, lorsque les employés sont en désaccord avec une nouvelle politique, procédure ou toute modification à un statu quo, il pourrait s'en suivre de vives discussions.

La cause profonde d'un conflit pourrait être très différente de ce qu'elle semble être. Par exemple, une dispute au sujet d'un nouvel horaire pourrait être causée par un conflit intergénérationnel (ou interpersonnel) entre les employés en cause; pour cette raison, le fait de modifier l'horaire ne résoudra pas vraiment la cause profonde du conflit. En tant que gestionnaire, analysez avec soin toute situation de conflit afin de vous assurer d'identifier correctement la source réelle du désaccord.

Bien que la phase initiale du conflit soit plus longue à apparaître, plusieurs moyens vous permettront de déceler l'apparition des problèmes et de les gérer avant qu'ils prennent des proportions alarmantes.

Les signes de conflit à surveiller chez les employés :

- Des collègues ne se parlent pas ou s'ignorent
- Des employés se contredisent ou parlent en mal l'un de l'autre
- Des membres de l'équipe minent mutuellement leur travail ou refusent de collaborer
- Des personnes ou des groupes sont tenus à l'écart d'activités ou de décisions qui touchent l'ensemble de l'équipe

Surveillez les signes de conflit chez les employés. Une baisse de productivité, l'absentéisme et une attitude négative sont des signaux d'alarme qui indiquent la présence d'un conflit au sein de votre équipe.

Apprenez à connaître les membres de votre équipe. En prenant le temps de vraiment bien connaître les membres de votre équipe, vous saurez ce qui se passe et il vous sera plus facile de noter les

© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d'information.

changements pouvant se produire dans leur comportement et leur façon d'agir (pouvant suggérer un conflit) avant qu'une dispute se transforme en guerre.

Posez des questions. Parfois, le moyen le plus facile et le plus efficace de déceler les points sensibles dans votre équipe consiste à poser tout simplement la question. Un questionnaire ou sondage anonyme ne constitue pas une menace; il représente donc un excellent moyen de porter à votre connaissance les situations pouvant générer un conflit.

Le conflit est inévitable, même dans les équipes les mieux gérées et les plus efficaces. Mais, ce qui importe, c'est la *façon* de gérer le conflit. En identifiant rapidement les points de désaccord et en prenant les moyens de les résoudre, vous préviendrez ou vous éliminerez des répercussions négatives qui pourraient nuire longtemps à la dynamique de votre équipe, et vous renforcerez votre équipe tout en améliorant sa cohésion.

Si vous souhaitez obtenir une aide spécialisée dans la résolution de situations délicates concernant un employé, communiquez avec Solutions Mieux-être LifeWorks·fgi pour vous renseigner sur notre service de consultation en gestion ou les séances de formation offertes par votre programme d'aide aux employés.

Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.