

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.

La gestion du conflit au travail

Personne n'est à l'abri d'un conflit. Qu'il se produise au travail ou à la maison, dans nos relations personnelles ou des connaissances occasionnelles, selon notre façon de gérer le conflit, il sera pour nous une grande source de stress ou une occasion de grandir et de réaliser nos buts.

Traiter avec des personnes difficiles

Lorsqu'un conflit au travail est occasionné par l'obligation de traiter avec des personnes difficiles, ces trois démarches peuvent aider à améliorer la situation.

1. **Tentez de comprendre le comportement difficile**. Il se pourrait que la personne agisse ainsi, car elle sent déstabilisée, angoissée, impuissante, ou elle a l'impression que la situation lui échappe. Exploser, crier, se taire, manipuler, c'est ainsi que certaines personnes ont appris à réagir en présence de situations ou de sentiments désagréables.

   Demandez-vous ce qui l'incite à agir ainsi. La réponse à cette question vous permettra de comprendre ses besoins et ses points vulnérables. Bien que la communication avec ces personnes présente tout un défi à relever, elles ont habituellement des qualités qui rachètent leurs défauts.

2. **Apprenez à composer avec les personnes au comportement difficile**. Déterminez la démarche susceptible de modifier la communication avec ces personnes. Voici quelques suggestions en ce sens :

   - écoutez et montrez que vous comprenez ce qui vous est dit
   - laissez la personne donner libre cours à sa frustration
   - exprimez clairement votre opinion
   - concentrez-vous sur la résolution du problème

   Une façon d'apprendre à transiger avec une personne au comportement difficile consiste à observer comment s'y prennent les gens qui ont réussi à établir une bonne communication avec elle. Par exemple, vous êtes mal à l'aise et impatient avec un collègue, car il se met en colère chaque fois que vous lui demandez de vous aider. Pourtant, vous voyez qu'une collègue parvient à communiquer avec lui sans heurt. En les observant, vous pourrez cerner les stratégies positives qui fonctionnent.

3. **Exercez-vous**. Une fois la stratégie de communication définie, il s'agit de la mettre en pratique. Il faut, simultanément, mettre la stratégie à exécution et choisir le moment opportun pour le faire. Bien que cela puisse sembler bizarre, le fait de répéter différentes phrases et de vous entendre les dire permettra à ces phrases de s'enraciner profondément et de devenir spontanées.

   Par exemple, il pourrait s'agir de s'habituer à dire : « Oui, je comprends. Il s'agit d'un autre travail et tu n'as pas le temps de le faire; cependant, plus vite nous en aurons terminé, mieux ce sera. Que puis-je faire pour t'aider à effectuer ce travail? »

   Des jeux de rôles de ce genre augmentent les chances de réussite. Il s'agit donc de mettre votre stratégie à l'épreuve chaque fois que l'occasion se présentera, jusqu'à ce que vous puissiez mieux réagir. Le choix du moment pour mettre la stratégie à l'essai a également de l'importance. Il

convient de choisir un moment qui garantisse l'intimité et qui donne suffisamment de temps pour traiter la question.

Le courage de changer

En consacrant quelques minutes à l'évaluation d'une situation, il est possible de définir les stratégies susceptibles de modifier le résultat d’une conversation. Vous devrez faire preuve d’une bonne dose de courage et de volonté pour modifier vos réactions et votre comportement lorsque vous traitez avec une personne difficile.

Souvenez-vous qu’il s’agit de protéger votre dignité, vos besoins et votre sens des convenances, et non ceux de la personne difficile. Vous avez décidé de vous attaquer au comportement de quelqu’un d’autre en changeant le vôtre. Que cette personne décide de changer ou non, le choix lui appartient!

Si un conflit au travail compo des manifestations de violence, d’agression ou de harcèlement, il est important d’obtenir immédiatement du soutien et des conseils. Il n’est pas inhabituel d’hésiter ou d’être réticent à parler d’une situation de violence au travail; cependant, il est essential de le faire, car votre sécurité et celle des autres sont en cause. Parlez à votre superviseur, à un représentant des ressources humaines ou à un conseiller à votre programme d’aide aux employés. La loi vous protège et le seul moyen d’assurer la sécurité des environnements de travail consiste à signaler un comportement inapproprié, menaçant ou dangereux.
© 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. Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.