



Parlons de résolution de conflits

Il est normal que des conflits personnels surviennent, et pas nécessairement mauvais. En fait, les conflits sains peuvent améliorer la communication, favoriser la collaboration, résoudre les problèmes et rapprocher les gens. Toutefois, les conflits malsains ont l'effet le contraire. Ils peuvent altérer les relations, exacerber les problèmes et causer des divisions au sein des équipes de travail et des familles. Mais quelle est la différence entre les deux types de conflits? Cette différence réside dans la manière dont les conflits sont traités et résolus.

Conflits sains *versus* conflits malsains

On reconnaît un conflit malsain aux caractéristiques suivantes :

- ton colérique, accusateur, ou remarques blessantes;
- aucun espoir de résolution ou de résultat positif;
- évitement du problème ou fermeture;
- rejet, blâme ou menaces de vengeance;
- peur de l'abandon ou de l'isolement;
- aucune reconnaissance des préoccupations des autres ni aucune réaction à ces dernières.

On reconnaît un conflit sain aux caractéristiques suivantes :

- accent mis sur les problèmes;
- absence d'émotion dans le langage ou le comportement;
- croyance en une résolution positive répondant aux besoins des deux parties;
- aucune crainte de représailles ni peur de l'abandon ou de l'isolement;
- reconnaissance et surveillance des sentiments et opinions des autres;
- volonté de faire des compromis et de pardonner.

Laissez-nous vous aider. Accédez à votre programme d'aide aux employés (PAE) en tout temps par téléphone, sur le Web ou à l'aide de votre appareil mobile.

Visitez www.travaillsantevie.com/global pour obtenir les numéros à composer à l'extérieur du Canada ou communiquez avec un téléphoniste local et demandez de faire un appel à frais virés au Canada au 905 866-3605.



Motifs des conflits

Mais pourquoi les conflits surviennent-ils? En voici quelques principales raisons :

- **Mauvaise communication.** Différents styles de communication peuvent occasionner des malentendus. Par exemple, une remarque désinvolte peut être interprétée comme une insulte personnelle.
- **Valeurs différentes.** Chaque personne voit le monde à travers son propre filtre culturel, générationnel ou philosophique. Les conflits se produisent en raison d'un manque de compréhension ou d'acceptation de la façon dont les autres perçoivent une situation.
- **Intérêts divergents.** Un conflit survient lorsque des personnes « se battent » pour atteindre leurs objectifs personnels, en les faisant passer avant les besoins de leur organisation ou de leur famille et en ne tenant pas compte des sentiments d'autrui.
- **Conflits de personnalités.** Nous ne pouvons pas aimer tout le monde, mais nous devons tous trouver des façons de travailler et de vivre efficacement ensemble.
- **Méthodes de travail différentes.** Chacun a sa propre manière d'accomplir ses tâches, et ces différents styles peuvent causer des problèmes à la maison et au travail.
- **Injustices perçues.** Les gens peuvent éprouver du ressentiment ou de la colère lorsqu'ils ont l'impression d'avoir une charge de travail plus lourde ou d'assumer davantage de responsabilités que les autres.

Résolution des conflits

Les conflits ne se résolvent pas d'eux-mêmes. D'ailleurs, lorsqu'on ne s'en occupe pas, ils empirent. Heureusement, nous pouvons apprendre à utiliser certaines stratégies qui aident à résoudre la plupart des conflits professionnels ou personnels. Toutefois, il est important de noter que les différences culturelles jouent un grand rôle. Par exemple, la méthode de résolution de conflits directe, en personne, qui est privilégiée dans la majorité des pays occidentaux est considérée dans les autres sociétés comme une source d'embarras, d'humiliation, voire de honte, parce qu'elle peut faire « perdre la face ». Il est important de comprendre et de respecter la manière dont les gens provenant d'autres pays préfèrent résoudre les conflits. Par conséquent, lorsqu'ils veulent régler des problèmes avec des collègues asiatiques, par exemple du Japon, les Occidentaux doivent employer un langage préservant la dignité de leurs interlocuteurs, et comprendre que la communication non verbale – langage corporel et silence – est tout aussi importante que les paroles.

Les techniques de résolution de conflits ci-après sont utiles dans la plupart des situations :

- **Restez calme et soyez respectueux.** Quand nous sommes en colère, nous mettons les gens sur la défensive. Si la colère est dirigée vers vous, rester calme et parler doucement est le meilleur moyen de désamorcer la situation.

Laissez-nous vous aider. Accédez à votre programme d'aide aux employés (PAE) en tout temps par téléphone, sur le Web ou à l'aide de votre appareil mobile.

Visitez www.travaillsantevie.com/global pour obtenir les numéros à composer à l'extérieur du Canada ou communiquez avec un téléphoniste local et demandez de faire un appel à frais virés au Canada au 905 866-3605.



- **Sachez quand vous retirer.** Lorsque l'émotivité est intense, acceptez de discuter du problème plus tard. Si on vous insulte ou on vous menace, retirez-vous. Si vous êtes au travail, communiquez avec les Ressources humaines, un gestionnaire de confiance ou un représentant syndical. La plupart des entreprises ont un code de conduite et la majorité des pays ont des lois qui protègent les employés contre le harcèlement et la discrimination.
- **Faites attention à votre langage corporel.** Soyez conscient des messages non verbaux que vous envoyez par votre expression faciale, vos gestes et votre posture. Faites également attention au langage corporel des autres, cela vous aidera à déterminer ce qu'ils ressentent et ce qu'ils essaient de dire.
- **N'entraînez pas les autres dans un conflit.** Si vous avez des problèmes avec un membre de votre famille, un ami ou un collègue, ne vous en plaignez pas auprès d'autres personnes et ne les incitez pas à prendre parti. Concentrez-vous sur la résolution du conflit.
- **Écoutez.** Permettez à l'autre personne de donner sa version des faits sans l'interrompre. La plupart des gens ne voudront pas changer d'attitude ni considérer votre perception de la situation tant qu'ils n'auront pas l'impression que vous avez pris le temps d'écouter et de comprendre ce qu'ils avaient à dire.
- **Préparez-vous à faire des compromis.** Résoudre un conflit nécessite presque toujours des concessions de part et d'autre.

Les conflits sont inévitables parce que tout le monde est différent et que personne n'est parfait. Cependant, savoir résoudre efficacement les conflits de manière calme et respectueuse est une preuve de maturité, d'intégrité et de courage. En milieu de travail, il s'agit d'une aptitude culturelle et d'un esprit de leadership essentiels. Pour en apprendre davantage sur la résolution des conflits, communiquez avec votre programme d'aide aux employés.

Laissez-nous vous aider. Accédez à votre programme d'aide aux employés (PAE) en tout temps par téléphone, sur le Web ou à l'aide de votre appareil mobile.

Visitez www.travailsantevie.com/global pour obtenir les numéros à composer à l'extérieur du Canada ou communiquez avec un téléphoniste local et demandez de faire un appel à frais virés au Canada au 905 866-3605.

