

La gestion de conflit

COMMENT RÉSOUDRE UN CONFLIT EN 5 ÉTAPES



1

COMPRENDRE

Comprendre ce qu'est un conflit

Avant de pouvoir résoudre un conflit, il est important de bien le comprendre. Un conflit est le résultat d'un problème non résolu, d'un désaccord entre deux parties, ou encore d'une différence entre les opinions, les valeurs, les perceptions ou l'interprétation d'une situation.

Voici des exemples d'éléments pouvant entraîner des conflits:

- + Les perceptions
- + Les expressions verbales et non verbales
- + L'incapacité à accepter la différence de l'autre telle que la culture, la religion, le sexe, la race, etc.
- + La divergence d'opinion
- + L'attitude
- + Les besoins
- + Les connaissances de certaines situations

2

CLARIFIER

Clarifier la situation

Il est important de bien analyser la situation de façon individuelle et de tenir compte de tous les facteurs. Essayez de comprendre l'autre personne et sa perception de la situation problématique.

À cette étape, il est nécessaire d'aborder la question avec l'autre personne concernée par le conflit. Choisissez le moment et le lieu propices à une discussion ouverte.

Vous devez expliquer votre point de vue et votre ressenti de la situation. Soyez à l'écoute de l'autre et de son opinion.

Il est tout à fait normal d'avoir des perceptions et une vision différentes d'une situation. L'important est de pouvoir l'exprimer clairement et avec respect.

N'oubliez pas de vous montrer à l'écoute de l'autre.

La gestion de conflit

COMMENT RÉSOUDRE UN CONFLIT EN 5 ÉTAPES



3

EXPLORER

Explorer les options possibles

À cette étape, vous devez analyser les éléments communs, les attentes ou les besoins similaires. L'accent est placé sur la situation problématique et non sur les personnes.

Posez-vous ensuite ces questions :

+ Comment peut-on résoudre ce différend ?

+ Quel changement permettrait d'améliorer cette situation problématique ?

Analysez les avantages et inconvénients de vos différentes solutions.

N'oubliez pas que votre solution doit satisfaire les deux parties, afin que vous ressortiez gagnant-gagnant de la situation.

4

PLANIFIER

Planifier des actions positives

À cette étape, vous êtes amené à réfléchir à un plan d'action qui aurait pour but de formaliser les éléments de votre entente.

Il est important de fixer une date pour l'accomplissement des actions ou des objectifs qui auront été établis, afin d'en assurer le suivi et ainsi éviter que la situation problématique se répète.

Vous pouvez penser aux objectifs SMART :

+ Spécifique
+ Mesurable
+ Atteignable

+ Réaliste
+ Temporel

Cela vous aidera à assurer le bon suivi de votre plan d'action.

La gestion de conflit

COMMENT RÉSOUDRE UN CONFLIT EN 5 ÉTAPES



5

SUIVRE

Faire un suivi

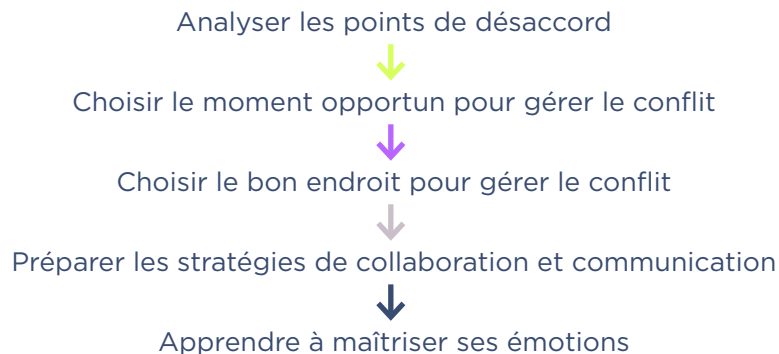
Au terme du délai que vous aurez établi à l'étape précédente, vous serez amené à vérifier si :

- + Les actions correctives ont été entreprises
- + La bonne communication et le climat positif ont été rétablis
- + Un terrain d'entente a été trouvé
- + Les parties impliquées perçoivent la situation conflictuelle comme une occasion d'apprendre sur soi et d'améliorer leurs relations

Si la situation conflictuelle ne s'est pas améliorée, il serait nécessaire d'en discuter avec le supérieur immédiat, afin de planifier une médiation qui permette d'ajuster la communication et de travailler sur l'implantation de nouvelles solutions.

QUOI FAIRE POUR BIEN RÉSOUDRE LES CONFLITS

Quoi faire avant la gestion du conflit



La gestion de conflit

QUOI FAIRE POUR BIEN RÉSOUDRE LES CONFLITS

Quoi faire pendant la gestion du conflit

S'attarder et s'attaquer au problème et non aux personnes (dépersonnaliser)



Définir le contexte du conflit comme un problème mutuel



Définir le conflit d'une façon explicite avec des arguments et des faits



Régler les problèmes qui peuvent être associés au problème de base



Accueillir ses sentiments, mais apprendre à les maîtriser



Prendre conscience des intérêts réels de chacun



Savoir argumenter et négocier de façon intelligente



Savoir écouter l'autre

Quoi faire pour résoudre adéquatement un conflit

Analyser les solutions possibles



Chercher des pistes de solution nouvelles



Proposer des actions favorisant des gains mutuels



Choisir la solution la plus juste et la mettre en pratique



Mettre en place un plan d'action et en assurer le suivi, afin d'éviter que le conflit ne perdure

La gestion de conflit

QUOI FAIRE POUR BIEN RÉSOUDRE LES CONFLITS

Quoi faire après le conflit

