

Les conflits au travail

Comme le travail occupe une partie très importante de notre quotidien en compagnie des mêmes collègues de travail, il se peut que des malentendus ou des conflits surviennent de temps en temps sur les lieux du travail. Les conflits doivent être pris en compte et résolus rapidement puisqu'ils risquent d'avoir un impact négatif sur la vie des employés, tout comme celle de l'entreprise.



Quelles étapes devrais-je respecter si je constate la présence d'une problématique avec une autre personne au travail?

- 1. Comprendre, analyser et réfléchir au problème**
 - Prenez le temps pour déterminer les enjeux et les causes du problème, de votre point de vue.
 - Essayez ensuite de considérer la situation selon le point de vue de l'autre personne, en tentant de percevoir quels sont ses besoins et ses attentes.
- 2. Réagir avant que le problème ne s'enlise**
 - Ouvrir un dialogue efficace et constructif rapidement avec l'autre personne est la clé.
 - Il faut faire preuve d'écoute : parlez avec la personne concernée directement et veillez à écouter son point de vue, sans chercher à imposer votre vision des choses. En se sentant écoutée, l'autre personne aura plus de facilité à accepter vos propositions par la suite.
 - C'est une erreur de penser qu'avec le temps, ledit problème se résoudra de lui-même.
- 3. Travaillez ensemble pour résoudre le problème**
 - Impliquez-vous dans la recherche de solutions ensemble. Ne tentez pas à tout prix de faire adhérer l'autre à la solution que vous avez choisie.
 - Vous devez, chacun de vous, évaluer les différentes solutions possibles et identifier laquelle est la meilleure pour vous deux. Cherchez des solutions et non des coupables.
- 4. Traitez le problème en toute confidentialité**
 - Évitez de ventiler auprès de vos autres collègues et de parler de l'autre personne en son absence.
 - Si vous sentez le besoin de parler à une autre personne pour y voir plus clair, choisissez quelqu'un qui sera neutre et qui pourra vous écouter en toute confidentialité et en toute neutralité.
- 5. Soyez persévérant**
 - Il faut parfois plus d'une rencontre pour vraiment développer une bonne relation et résoudre les tensions.
 - Une attention particulière doit être portée à votre manière de communiquer avec la personne concernée, jusqu'à ce que la relation devienne plus fluide et efficace.

Admettez que le conflit est inévitable!

Gardez à l'esprit que les conflits sont des événements normaux de la vie en entreprise. En ayant cette attitude, vous transformez les conflits en défis certes désagréables, mais dont vous pouvez tirer parti.

