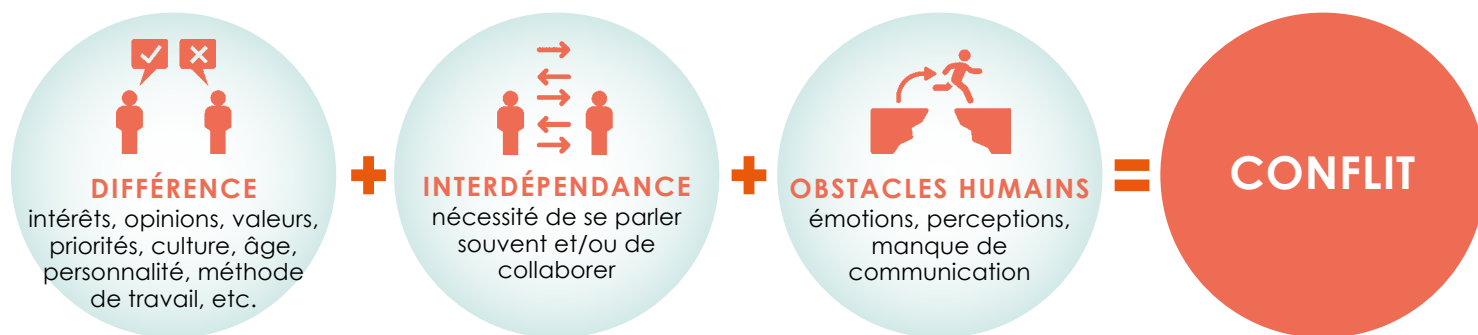







# Situation conflictuelle au travail

## > La recette du conflit



## 5 ÉTAPES POUR RÉSOUDRE EFFICACEMENT UN CONFLIT

ME PRÉPARER		DISCUTER		
<b>.1.</b> <b>Maîtriser mes émotions</b> 	<b>.2.</b> <b>Modifier ma perception</b> 	<b>.3.</b> <b>Écouter réellement</b> 	<b>.4.</b> <b>Communiquer efficacement</b> 	<b>.5.</b> <b>Définir la solution ensemble</b> 
Identifier comment je me sens Comprendre pourquoi Gérer mes réactions fortes	Décrire les faits Nuancer mes interprétations Porter un regard sur moi-même	Planifier un bon moment M'intéresser au vécu de l'autre Valider ma compréhension	Décrire la situation calmement Nommer mon sentiment Exprimer ce qui est important pour moi	Faire une demande à l'autre M'engager personnellement S'assurer de continuer à communiquer

Répondez aux questions suivantes pour bien comprendre la situation et vous préparer à en discuter avec la personne concernée.



## 1. MAÎTRISER MES ÉMOTIONS

Comment décrirais-je mon émotion (p. ex., tristesse, colère, anxiété)? Quelles sont mes réactions (p. ex., symptômes physiques) lorsque je vis cette émotion de manière vive?

---

---

---

---

---

Pourquoi cet événement m'a-t-il touché personnellement? Qu'est-ce qui est important pour moi dans cette situation (p. ex., besoin, valeur)?

---

---

---

---

---

Que puis-je faire pour gérer ces émotions (me confier, faire du sport, méditer, me divertir, etc.)?

---

---

---

---

---



## 2. MODIFIER MA PERCEPTION

Que s'est-il réellement passé entre nous? Quels sont les faits (paroles, gestes, événements)?

---

---

---

---

---



### Se confier : pièges à éviter

Il est normal d'avoir besoin de se confier lors d'une situation difficile. Cela nous aide à réguler nos émotions. Toutefois, il faut faire attention à :

- Se confier à une personne neutre, qui n'est pas impactée dans la situation;
- Penser à demander l'avis d'une personne qui a un point de vue différent, pour nous aider à voir la situation autrement;
- Ne pas impliquer notre confident dans le conflit (p. ex., ne pas lui demander de nous défendre). Cela ne ferait qu'empirer la situation.

Quelles sont mes hypothèses pour expliquer le comportement de l'autre?  
Quelles sont les informations qui me manquent pour bien comprendre la situation?

Quelle est ma part de responsabilité? Qu'est-ce qui m'appartient dans cette situation?  
Qu'ai-je pu dire ou faire qui aurait blessé l'autre (même si c'était involontaire)?



### 3. ÉCOUTER RÉELLEMENT

Comment pourrais-je proposer à l'autre de discuter? Quel moment serait idéal?

Quelles questions voudrais-je poser à l'autre pour comprendre son point de vue?

**À noter après notre discussion :** Qu'ai-je compris en l'écoutant? Qu'ai-je appris de nouveau?



#### 4. COMMUNIQUER EFFICACEMENT

Comment puis-je décrire ce qui s'est passé de manière calme, objective et sans accuser l'autre?

---

---

---

---

Qu'est-ce que je suis à l'aise de communiquer à l'autre à propos de mes émotions?

Comment puis-je lui exprimer ce que cela m'a fait vivre?

---

---

---

---

Qu'est-ce qui est important pour moi dans cette situation (besoin, valeur)?

Qu'est-ce que je veux que l'autre retienne comme message?

---

---

---

---



#### 5. DÉFINIR LA SOLUTION ENSEMBLE

Qu'est-ce que j'aimerais demander à l'autre de faire différemment?

---

---

---

---

**À noter après notre discussion :**

Pour répondre aux besoins de l'autre, qu'est-ce que je m'engage à faire personnellement?

---

---

---

---

---

---

---

---

**À noter après notre discussion :**

Comment allons-nous nous assurer de mieux communiquer à l'avenir?

Comment souhaitons-nous agir lorsqu'une tension apparaît entre nous?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**> Quand demander de l'aide?**

**Il vaut mieux demander l'aide d'une personne neutre et qualifiée dans les situations suivantes :**

- Mes émotions sont trop fortes et persistantes. C'est devenu trop lourd à porter.
- Je suis incapable de voir la situation clairement. Je n'y comprends plus rien.
- Je n'arrive pas à ouvrir un dialogue calme avec l'autre, ça ne fait qu'envenimer la situation chaque fois.
- Le conflit a pris de l'ampleur et plusieurs personnes sont maintenant impliquées.
- Il y a eu des comportements ou des menaces de violence. J'ai peur pour ma sécurité ou celle d'autrui.

Vérifier auprès de votre organisation quelles sont les ressources qui s'offrent à vous (service des ressources humaines, syndicat, gestionnaire, programme d'aide aux employés, etc.).

**Références**

1. Goleman, D. (2014). *L'intelligence émotionnelle : l'intégrale*. Paris : J'ai lu. 768 p.
2. Poitras, J., Lemelin, M., et coll., « Prévenir et gérer les conflits », dans Bourhis, A. et Chênevert, D. (2009). *À vos marques, prêts, gérez! La GRH pour gestionnaires*. Montréal : ERPI, p. 425-458.
3. Rogers, C. (2018). *Le développement de la personne*. InterÉditions.
4. Rosenberg, M. (2003). *Communication non violente*. Éditions Jouvence.
5. Stone, D., Heen, S., et Patton, B. (2010). *Difficult conversations: How to discuss what matters most*. Penguin.