

Gérer les conflits au travail

Le manque de respect dans le milieu de travail est malheureusement courant. Quand nous sommes offensés ou humiliés au travail, cela nous blesse dans notre dignité et la qualité de notre travail en souffre.

Montrer son respect

Le respect, qui est à la base de toute relation saine, se manifeste ainsi :

- Traiter les autres avec courtoisie, gentillesse et égards, indépendamment de leur race, religion, sexe, niveau d'aptitude, âge ou pays d'origine.

- Inviter ses collègues à exprimer leur opinion. Écouter ce qu'ils ont à dire avant d'exprimer son point de vue. Ne jamais interrompre ou couper la parole à quelqu'un.

- Ne jamais insulter, critiquer ou menacer quelqu'un, même si vous

êtes en colère ou vexé.

- Gérer les conflits de manière constructive et respectueuse. Ne pas oublier que critiquer, diminuer, juger ou ridiculiser constamment quelqu'un est un manque de respect.

À moins d'être complètement isolé dans votre travail, vous avez vraisemblablement vécu une forme de conflit ou une autre dans votre vie professionnelle. Ces conflits sont inévitables. Votre méthode de gestion des conflits est sans doute significative de votre adaptation à votre propre stress et aux réactions d'autrui aux situations stressantes.

Gérer le conflit en respectant votre interlocuteur et demandez lui de faire de

même.

Ne prenez pas tout à titre personnel. C'est souvent contre une situation, une institution qu'une personne est en colère, pas contre vous.

Laissez cette personne exprimer sa colère sans l'interrompre.

Exercez l'écoute active : regardez votre interlocuteur bien en face, posez des questions, prenez des notes si nécessaire et reformulez le problème. Votre intérêt démontrera votre véritable préoccupation et volonté d'aider.

Tenez vos promesses. Quelqu'un en conflit se sent déjà trahi et si vous faites ce que vous dites, cela lui redonnera confiance.

Votre partenaire pour améliorer les conditions de travail

Orase est un outil nouveau qui vous propose une approche différente des relations au sein de l'entreprise. En effet pour améliorer les résultats de l'entreprise, il faut un lien social fort unissant tous les salariés, un sentiment d'appartenance, une adhésion complète aux projets et à la culture d'entreprise, en un mot un bien être de chacun s'appuyant sur la reconnaissance de ce qu'il contribue à faire pour la réalisation des objectifs fixés par les dirigeants.

Orase se propose d'intervenir dans le monde de l'entreprise en utilisant de nouvelles pratiques d'intervention. Le développement de l'entreprise passe par une intégration de l'ensemble du personnel, aussi nous vous offrons un appui au dialogue social en facilitant la construction d'une démarche collective et participative.

ORASE

La respect n'est pas l'absence de conflits, mais un moyen efficace de les gérer.



5 Route de l'Anse Vata - 98800 Nouméa

Téléphones :

687 76 48 19 - Béatrice Levasseur

687 76 28 64 - Gérard Joyault

Messagerie : orase@lagoon.nc

www.jeco.nc (vitrine : ORASE)

L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise (Privée et Publique)

Octobre 2007

N° 3

Sommaire :

Ce troisième numéro d'Orase actualités explique que le conflit fait partie de la vie de tous les jours et comment l'aborder pour éviter que la situation ne se dégrade.

Dans ce numéro :

Édito	1
Les conflits d'idées... conflits inutiles !	2
Quelques pistes face au conflit	3
Gérer les conflits au travail	4

Nous devons nous évertuer à réduire les conflits, mais non pas à les supprimer. Leur existence même est essentielle à la société ouverte.

Karl Popper

La médiation... une nouvelle voie du management

ORASE actualités actualités

L'Observatoire des Relations humaines Au Sein de l'Entreprise (Privée et Publique)



A éviter....

Édito

Le conflit fait partie de la vie. Il est même facteur de développement et d'évolution. Mieux vaut donc en maîtriser les mécanismes pour y apporter les meilleures solutions possibles. Car pour vivre avec son collègue, son supérieur hiérarchique, son employeur, son voisin, régler le différend que l'on peut avoir avec lui, il va falloir lui parler, s'expliquer, proposer des solutions et arriver à un compromis.

Bon ou mauvais, le conflit ?

Seule la solution est bonne ou mauvaise. Le conflit, en effet, peut être destructeur ou constructif, en fonction de la solution apportée. S'il dérape vers la dégradation des relations, ou la violence, il sera effectivement vécu douloureusement et négativement.

Si, au contraire, il est assumé et géré conjointement par les parties concernées, il

devient facteur de croissance et moteur de changement. Rechercher une solution positive et non-violente au conflit c'est trouver le juste équilibre entre l'affirmation de soi - avec mes droits et mes besoins - d'une part, et le respect de l'autre - avec ses droits et ses besoins - d'autre part. Cela suppose de maîtriser les mécanismes du conflit pour mettre hors-jeu la violence potentielle. Cela suppose également de développer certaines aptitudes au dialogue et à la négociation, et de s'entraîner à découvrir les meilleures voies possibles.

Respect de soi et respect des autres, chacun veut être écouté et considéré en tant que tel. La tolérance et le dialogue seront facteurs de croissance, contrairement à la menace et à la peur. Il n'est cependant pas facile d'acquérir d'emblée les compétences nécessaires à une bonne "gestion" des

relations humaines. Il y a affrontement d'intérêts, de désirs, de valeurs..

Comment faire face à toutes ces situations ? Négocier, concilier, arbitrer etc., sont autant de domaines qui nécessitent des compétences spécialisées.

Depuis quelques années, la médiation est venue compléter la panoplie des outils de la relation. Mais ce n'est qu'une redécouverte car toutes les sociétés et cultures connaissent des fonctions et des structures de médiation.

Le conflit fait partie de la vie alors quoi qu'il arrive il est préférable d'apprendre à l'anticiper et s'il est ouvert le gérer au mieux avec éventuellement un tiers facilitateur.

Orase peut vous aider à gérer un conflit.

*Béatrice Levasseur
Gérard Joyault*

Les conflits d'idées.... conflits inutiles !

Beaucoup de conflits ne font que nous empoisonner la vie sans raison valable. Ceci est particulièrement vrai lorsque nos propres certitudes sont à l'origine de ceux-ci.

Certains désaccords ont pour cause un refus de s'interroger sur le bien-fondé de nos convictions.

Chaque individu a sa propre histoire, incluant son lot de joie et de souffrance.

Ces expériences ont laissé en chacun de nous des empreintes indélébiles. Ces dernières ont influencé l'affirmation de plusieurs de nos convictions. Si vous avez eu l'opportunité de rencontrer des personnes qui ont eu une vie complètement différente de la vôtre, vous avez peut-être remarqué qu'elles ont en général des convictions différentes des vôtres. Et c'est tout à fait normal.

Il pourrait donc être intéressant de nous questionner sur le bien-fondé et la pertinence de nos convictions. Ceci afin de mettre à jour des

convictions que nous croyons bien enracinées dans la vérité alors qu'elles sont peut-être simplement le résultat de nos expériences.

Il serait donc peut être utile de se questionner sur la véracité et les origines de nos propres convictions.

Une des causes fréquentes de conflits est le fait de croire à l'infailibilité de nos convictions.



Souvent nous nous cramponnons à celles-ci comme s'il n'y avait rien de plus véridique. Évidemment, avoir des convictions ne garantit pas contre l'erreur. Il est donc utile de se questionner sur la véracité et les origines de celles-ci.

La révision de nos convictions peut être très enrichissante d'un point humain. Cet exercice permet de déterminer si nos positions actuelles sont en accord avec nos valeurs profondes, ou si elles reflètent simplement l'empreinte que le passé a laissée en vous.

Une telle prise de conscience est susceptible de modifier profondément nos relations avec les autres. Elle contribue à éliminer beaucoup de disputes et de frustrations.

Quand nous intégrons le fait que c'est en grande partie notre passé, qui nous a façonné de manière différente des autres ; nous augmentons de façon spectaculaire le respect que nous éprouvons pour leurs opinions, comportements et convictions.

Nous nous sentons plus près d'eux et par voie de conséquence, nous développons une meilleure appréciation de leurs points de vues uniques et irremplaçables.

Nous évitons ainsi des conflits inutiles.

Une façon d'éviter les conflits inutiles est de se donner du temps quand ils ne sont encore que désaccords.

Faites une pause afin de vous calmer et de réfléchir.

En effet, si vous marquez un temps d'arrêt, si vous vous donnez le temps de mûrir votre décision, celle-ci deviendra plus facile à prendre.

Une fois que les émotions qui vous poussent au conflit seront apaisées, vous reconnaîtrez facilement les vrais motifs derrière votre réaction..

Vous pourrez alors prendre une décision éclairée et éviter le conflit.

Nous devons nous évertuer à mieux gérer les conflits, plutôt que d'essayer de les éliminer totalement, car leur existence est inévitable.

Quelques pistes face au conflit

Si la relation avec votre interlocuteur est importante, il est impératif d'approcher le conflit bien « armé ». Voici une liste d'approches pour faire en sorte que votre relation avec votre interlocuteur ne soit pas mise en péril par un simple conflit :

Avant tout, restez calme

Dans un conflit, il y a parfois des discussions émotionnelles et même orageuses. Dans un tel contexte, nous pouvons être tentés de dire ou faire des choses que l'on pourrait regretter plus tard. En restant calme, vous créez des conditions propices à la résolution du conflit.



Est-ce que ça vaut la peine ?

Avant de vous laisser entraîner dans un conflit avec un proche, demandez-vous si ça en vaut vraiment la peine. Nous avons parfois tendance à faire des montagnes avec des riens.

Renoncez aux ressentiments

Nous avons tous tendance à nous cramponner à des rancœurs mesquines, nées d'un malentendu ou d'une dispute. Est-ce raisonnable !

Respectez le rythme de l'autre

Certaines personnes veulent absolument régler leurs

conflits aussitôt que possible ; d'autres préfèrent réfléchir longuement avant d'en parler. Identifiez le type d'approche de votre interlocuteur et respectez son rythme ; sinon vous risquez d'empirer la situation.

Soyez diplomate

Lors d'un conflit, les gestes et paroles sont parfois mal interprétés parce que l'atmosphère est porteuse d'une charge émotionnelle. Soyez donc diplomate. Ceci afin d'éviter que certaines de vos paroles, qui sont anodines en temps normal, ne soient interprétées d'une façon négative à cause du conflit.

Est-ce que vous demandez une concession impossible ?

Déterminez si l'objet du conflit concerne un élément sur lequel votre interlocuteur a toujours été intransigeant dans le passé. Si oui, sachez que vos chances de le faire changer d'idée sont presque nulles, et que ce conflit est très risqué pour votre relation avec cette personne.

Concessions non désirables

S'il s'agit d'une relation à laquelle vous tenez à tout prix, vous aurez tendance à faire d'importantes concessions. Mais soyez prudent. Si vous faites une concession qui va à l'encontre de vos valeurs fondamentales, vous créez une « bombe à retardement ». Vous accumulerez de la frustration à cause de cette concession. Et tôt ou tard, le conflit referra surface.

Écoutez pour mieux comprendre

Ne pas écouter son interlocuteur peut être une source de conflit. Et l'inverse peut contribuer significativement à régler n'importe quel conflit. Combien de fois entend-on quelqu'un se plaindre de ne pas avoir été écouté ? Écouter, c'est d'abord bien comprendre l'autre. Cela n'est pas seulement être passif. Pour s'assurer de bien interpréter ce qu'on vous a dit, reformulez avec vos propres mots, et demandez à votre proche si c'est bien ce qu'il voulait exprimer. Cette reformulation est nécessaire, car nous avons tous des vécus différents, auxquels on se réfère trop souvent comme si tout le monde voyait les choses de notre façon.

Conclusion :

Une fois le conflit terminé, que se passe-t-il ? La vie continue. Vous avez peut-être été un peu blessé par votre interlocuteur... Et malgré tout, il faudra vivre la suite des événements dans la sérénité. En dépit de tout, si vous devez continuer à travailler avec votre interlocuteur, il est nécessaire de lâcher prise afin de rester serein.

"La Vérité, c'est l'interprétation que chacun se fait de chaque chose."

Vivien Bourrié

On engendre les conflits en fertilisant les petites erreurs.

Gérald Lescarbeault