

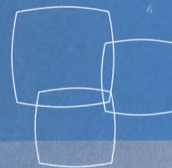


Industrie
Canada

Industry
Canada

Canada

Conflits au travail : pièges à éviter



Piège 1

Ne pas distinguer les problèmes opérationnels des problèmes relationnels

Le piège

Se disputer parce que l'on confond les conflits opérationnels avec les conflits interpersonnels.

Stratégies à envisager

- Examiner le problème sous tous ses angles.
- Être conscient du fait que les problèmes relationnels peuvent contribuer à exacerber les problèmes opérationnels ou vice-versa.

Piège 2

J'ai raison

Le piège

Utiliser des stratagèmes pour que l'autre partie vous donne raison et avoue avoir tort.

Stratégies à envisager

- S'efforcer d'éliminer les raisonnements du genre « J'ai raison et tu as tort! » et reconnaître que tous les points de vue sont valables, même si vous n'êtes pas en accord.
- Tenter de mieux comprendre la situation en demeurant curieux plutôt que de sauter aux conclusions, surtout en ce qui concerne les motivations de l'autre.
- Être prêt à écouter l'autre, à se laisser influencer par ce que l'on entend et à trouver des solutions mutuellement satisfaisantes aux problèmes cernés.

Piège 3

Cibler une personne ou un groupe comme étant « le problème »

Le piège

Perdre le problème de vue et jeter le blâme sur les gens (en faire des boucs émissaires) et se dire qu'ils sont responsables de tous les aspects du problème.

Stratégies à envisager

- Reconnaître la contribution de chacun au problème et à sa solution.
- Distinguer la personne du problème.
- Examiner les positions, les enjeux, les priorités et les intérêts de chaque personne.

Piège 4

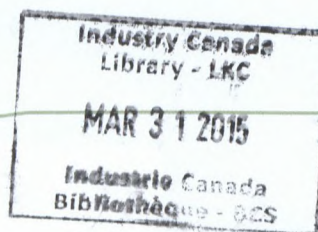
Confondre intention et impact

Le piège

Prétendre connaître les intentions de l'autre, tout particulièrement lorsqu'on se sent lésé.

Stratégies à envisager

- Reconnaître que nous nous jugeons d'après nos intentions et que nous jugeons les autres d'après l'impact que leur comportement a sur nous.
- Admettre qu'il est impossible de réellement connaître les intentions de l'autre.
- Éviter de prendre des suppositions pour des faits.

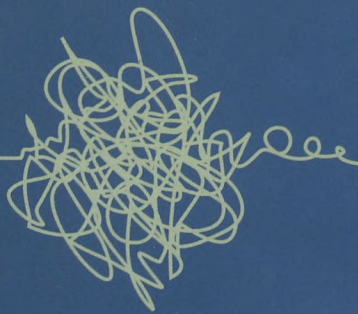


Prévention et résolution
des conflits

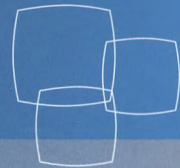
On peut y arriver



* Veuillez noter que, dans le présent document, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.



Conflits au travail : pièges à éviter



Piège 5

Sauter aux conclusions

Le piège

Interpréter ce que nous observons d'après nos propres convictions et recueillir uniquement les renseignements qui appuient nos interprétations, nos suppositions ou nos conclusions initiales, sans prendre en compte les autres données pouvant être pertinentes.

Stratégies à envisager

- Être conscient du fait que seule une portion de l'information est à notre disposition dans une situation donnée.
- Reconnaître que pour toute situation, il peut y avoir plus d'une version des faits et de multiples points de vue, suppositions et conclusions.

Piège 6

Utiliser la même stratégie pour tous les problèmes

Le piège

Utiliser sa tendance de style de gestion des conflits (c.-à-d. éviter, céder, collaborer, chercher un compromis ou rivaliser) indépendamment de la situation.

Stratégies à envisager

- Élargir vos styles de gestion des conflits afin d'adopter celui qui est le plus approprié à la situation.
- Reconnaître que chaque style peut être approprié, selon le cas.

Piège 7

Tomber dans le piège du drame sans issue

Le piège

Se voir comme la victime ou le héros et voir l'autre comme le méchant.

Stratégies à envisager

- Assumer la responsabilité de ses pensées, de ses gestes et de ses émotions : il n'y a ni victime ni méchant.
- S'assumer et faire face à la situation en invitant l'autre à participer à la résolution du problème.

Piège 8

Passer aux solutions trop rapidement

Le piège

Essayer de résoudre un conflit sans comprendre la source du problème, ne plus voir la situation dans son ensemble et mettre l'accent sur un aspect de la situation aux dépens des autres.

Stratégies à envisager

- S'assurer d'obtenir le point de vue de chacun et de trouver une solution acceptable pour tous.
- Savoir que lorsqu'une personne sent que ses priorités sont ignorées ou rabaisées, elle résistera passivement ou avec force à aller de l'avant.
- Reconnaître qu'avoir des conversations difficiles représente un défi, mais que cela est essentiel à une compréhension complète du problème.



Prévention et résolution des conflits

cper/prc@ic.gc.ca • 613-948-9076 • icweb.ic.gc.ca/prc



Imprimé sur du papier 100% recyclé

INDUSTRY CANADA / INDUSTRIE CANADA



60560