

Aborder une situation conflictuelle avec un collaborateur

Objectifs

- Savoir réagir en cas de conflit avec un collaborateur.
- Adopter une attitude favorable à la gestion d'un conflit.

Introduction

Les conflits, que ce soit entre collègues ou avec un supérieur, sont encore aujourd'hui l'une des principales sources de stress au travail. Lorsqu'il s'agit de résoudre un conflit, les individus doivent à la fois remettre en cause leurs façons de faire et également adopter de nouvelles façons de penser et d'agir. Ceci suppose que les deux parties du conflit travaillent ensemble, ce qui n'est possible qu'en présence de relations de coopération. Si vous avez des différends avec l'un de vos collaborateurs et que vous sentez venir une situation conflictuelle, soyez à l'initiative d'une discussion constructive, afin d'éviter que la situation ne s'envenime. Pour cela, il est important de réfléchir à la fois à votre entrée en matière (comment allez-vous lancer la conversation ?) et à la discussion qui s'en suivra.

Le saviez-vous ?

Les relations conflictuelles participent à la dégradation des rapports sociaux au travail et constituent ainsi l'un des 6 facteurs de risques psychosociaux. Bien gérer les conflits est donc un élément essentiel pour une bonne dynamique de groupe !

Se préparer pour être constructif

Lancer la conversation

En cas de conflit, le moment le plus délicat à gérer est souvent de lancer la conversation. Cela peut, en effet, être source de tension ou de surprise pour votre interlocuteur. Mieux vaut donc préparer votre entrée en matière. Pour cela, réfléchissez en amont sur vos attentes par rapport à la situation. Le but est d'aborder précisément les points qui vous dérangent, de façon complète, mais sans digression. Posez-vous les bonnes questions avant d'entamer la conversation : qu'est-ce qui vous gêne dans la situation actuelle ? Pourquoi ? Quels sont vos besoins ?



Considérer le point de vue de votre interlocuteur

Il peut être important d'adapter votre entrée en matière à votre interlocuteur. Si vous le savez dans une situation difficile sur le plan personnel, ne soyez pas frontal. Si vous pensez qu'il n'a pas conscience de l'effet de son comportement, expliquez-lui la situation en utilisant des exemples concrets.

Enfin, du point de vue de la forme, votre entrée en matière doit être travaillée. Veillez à adopter un langage bienveillant et à éviter les attaques personnelles. Préférez l'envoi d'un mail, qui permet à votre interlocuteur de réfléchir avant de répondre. Enfin, exposez clairement la situation qui vous gêne afin de lui permettre de réfléchir sur la question.

Pendant l'échange

Instaurer une confiance mutuelle

Une fois la conversation engagée, il est important de maintenir au maximum une atmosphère propice à la résolution de conflit. Cela passe notamment par l'instauration d'un climat de confiance. Ce dernier permet à chaque membre d'un collectif de parler de ses propres intérêts et de se sentir écouté et compris. Instaurer un climat de confiance est donc une étape essentielle pour aborder un conflit de façon constructive.



Mettre à l'aise votre interlocuteur

Une conversation visant à résoudre un conflit est toujours stressante pour les deux parties. Vous devez donc rassurer votre interlocuteur afin que la discussion soit constructive. Pour cela, vous pouvez commencer en abordant les aspects positifs de la situation ou en parlant de ce que vous appréciez chez votre interlocuteur.



Rester concret et objectif

Ensuite, exprimez concrètement ce qui vous gêne dans la situation actuelle et comment vous aimeriez que les choses évoluent. Restez objectif et factuel, et évitez les formulations agressives ainsi que les généralisations ("tu ne fais jamais ceci", "tu fais toujours cela", ...).



Permettre à votre interlocuteur de s'exprimer

Enfin, laissez impérativement la possibilité et le temps à votre interlocuteur de vous répondre et d'exprimer à son tour ses propres besoins. Utilisez ensuite vos deux points de vue pour trouver un terrain d'entente qui vous convienne à tous les deux.

Conclusion

On ne peut pas travailler pendant des années avec les mêmes personnes sans que des conflits n'apparaissent. L'apparition d'un conflit est donc normale et saine, dans la mesure où cela signifie que les deux parties expriment leurs émotions et leurs ressentis. Toutefois, il est important de bien gérer ces conflits, de rester bienveillant et d'aborder les choses dans le respect et la confiance, pour ne pas laisser la situation s'envenimer.

Points à retenir



Les conflits font partie de la vie en entreprise.



Ne laissez pas un conflit s'installer et optez pour une discussion constructive afin de trouver des solutions.



Pour être constructive, la discussion avec votre collaborateur doit respecter des principes de confiance, respect, écoute et objectivité.

Pour aller plus loin

- Exprimer ses besoins grâce à la communication non-violente
- Faire preuve de compassion
- La communication de crise

Sources

<https://www.erudit.org/en/journals/ri/2006-v61-n2-ri1447/014171ar.pdf>

http://ergonomie.cnam.fr/equipe/karsenty/articles/15_karsenty_comment_maintenir.pdf

<https://kwit.app/studies/SanteBienEtreSalarie.pdf> → Étude Malakof mederic