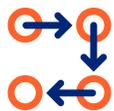


Un soutien **essentiel**



## **La gestion des conflits**

Peu de relations, voire aucune, sont dépourvues de conflit. De la dynamique familiale aux environnements de travail, nous éprouvons presque tous au moins un certain degré de désaccord interpersonnel de temps en temps.



Peu de relations, voire aucune, sont dépourvues de conflit. De la dynamique familiale aux environnements de travail, nous éprouvons presque tous au moins un certain degré de désaccord interpersonnel de temps en temps.

Éviter un conflit ou simplement prétendre qu'il n'existe pas peut parfois aggraver la situation. Un conflit ignoré se résoudra rarement de lui-même. Il faut le résoudre de manière adéquate.

Inversement, lorsque nous traitons un conflit de manière réfléchie et raisonnable, nous en apprenons davantage sur les autres et sur nous-mêmes.

**Un conflit ignoré se résoudra rarement de lui-même tant qu'il n'aura pas été correctement résolu.**



### **Des moyens efficaces de gérer les conflits**

- Ayez de l'empathie pour le point de vue ou la position adverse.
- Restez calme, respectueux/se et raisonnable.
- Abandonnez les ressentiments et les rancunes le temps de trouver une solution.
- Essayez de trouver un terrain d'entente et des domaines où un compromis est possible.
- Communiquez clairement et directement.
- Écoutez activement. Soyez conscient(e) des « sentiments » exprimés, ainsi que des mots prononcés.
- Maintenez votre intérêt et votre motivation à trouver une solution acceptable pour les deux parties.
- Séparez les sentiments des faits.
- Évitez de supposer des choses négatives sur les intentions de l'autre personne.
- Si vous n'êtes pas sûr(e) de quelque chose, demandez des précisions.

**Abandonnez les ressentiments et les rancunes le temps de trouver une solution.**



## Exemples de moyens inefficaces de gérer les conflits

- Refuser de reconnaître ou comprendre ce qui est important pour les autres.
- Adopter une attitude agressive, conflictuelle et non conciliante.
- Refuser d'écouter de nouvelles informations pertinentes au conflit.
- Adopter une approche rigide et inflexible. Penser que seule son opinion est correcte.
- Éviter la vraie nature du conflit par crainte d'un résultat négatif.
- Vouloir « gagner » ou « avoir raison » à tout prix, au lieu de chercher une solution cohérente.

Il est facile de penser au conflit comme quelque chose qui est résolu simplement par des moyens verbaux. En effet, la communication non verbale peut avoir un impact crucial sur la gestion et la résolution des conflits. Prêter attention à certaines choses, comme les variations subtiles du langage corporel, les expressions faciales, les gestes, le ton et les sous-entendus, peut conduire à une meilleure compréhension non seulement du problème lui-même, mais aussi des motivations plus profondes et sous-jacentes.

La résolution de conflits peut être une affaire sérieuse, mais cela ne signifie pas qu'elle doit être dénuée d'humour. Une peu d'humour et de légèreté au bon moment peut être un moyen efficace d'apaiser les tensions, de briser la glace et peut-être même de mettre la situation en perspective.

La gestion des conflits peut être une situation difficile dans toute relation, qu'elle soit personnelle ou professionnelle. Cependant, avec les bons outils, du calme et un esprit ouvert, trouver une solution et maintenir la relation est possible.

Lorsque vous constatez des besoins conflictuels et que vous êtes prêt(e) à les examiner avec compassion et compréhension, cela peut conduire à une résolution créative des problèmes, à la constitution d'une équipe et à des relations plus solides.



## Un soutien essentiel lorsque vous en avez besoin

Rendez-vous sur [optimeap.com/criticalsupportcenter](https://optimeap.com/criticalsupportcenter) pour consulter d'autres informations et ressources de soutien essentielles.



**Ce programme ne doit pas être utilisé en cas d'urgence ou de besoins de soins urgents. En cas d'urgence, appelez les services d'urgence ou rendez-vous aux urgences les plus proches.** Ce programme ne se substitue pas aux soins d'un médecin ou d'un professionnel de soins de santé. Consultez votre clinicien concernant les soins, traitements ou médicaments spécifiques dont vous avez besoin. En raison de la possibilité d'un conflit d'intérêts, aucun conseil juridique ne sera offert concernant les problèmes impliquant des poursuites judiciaires contre Optum ou ses sociétés affiliées ou toute entité par laquelle le correspondant bénéficie de ces services directement ou indirectement (p. ex., l'employeur ou le régime d'assurance-maladie). Ce programme et ses éléments peuvent ne pas être disponibles partout ou pour toutes les tailles de groupe, et il peut être modifié à tout moment. Des exclusions et limitations de couverture peuvent s'appliquer.

Optum® est une marque déposée d'Optum, Inc. aux États-Unis et dans d'autres juridictions. Tous les autres noms de produit ou marques sont des marques de commerce ou des marques déposées qui appartiennent à leurs détenteurs respectifs. Optum est un employeur offrant l'égalité d'accès à l'emploi.

© 2023 Optum, Inc. Tous droits réservés. WF8463081 223388-092022 OHC