

# Gestion des conflits

Il n'y a guère de relations, voire aucune, sans conflits. Des dynamiques familiales aux environnements de travail, presque tout le monde est de temps en temps confronté à un certain degré de désaccord interpersonnel.

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 tant qu'il ne sera pas traité de manière adéquate.

En revanche, lorsque nous traitons les conflits de manière réfléchie et raisonnable, nous en apprenons davantage sur les autres et sur nous-mêmes.

## ✓ Moyens efficaces pour gérer les conflits

- Ayez de l'empathie pour le point de vue ou la position opposée.
- Restez calme, respectueux et raisonnable.
- Abandonnez les rancœurs et les rancunes pendant que vous vous efforcez de trouver une solution.
- Essayez de trouver un terrain d'entente et des points sur lesquels un compromis est possible.
- Communiquez clairement et directement.
- Écoutez activement. Soyez conscient des « sentiments » exprimés, ainsi que des mots prononcés.
- Maintenez votre intérêt et votre motivation pour trouver une solution acceptable pour les deux parties.
- Séparez les sentiments des faits.
- Évitez de présumer des choses négatives sur les intentions de l'autre personne.
- Si vous n'êtes pas sûr de quelque chose, demandez des clarifications.



## Moyens inefficaces de gérer les conflits

- Refuser de reconnaître ou d'admettre ce qui est important pour l'autre partie.
- Adopter une attitude agressive, conflictuelle et non conciliante.
- Refuser d'écouter de nouvelles informations pertinentes sur le conflit.
- Adopter une approche rigide et inflexible. C'est votre façon de faire, ou c'est la « mauvaise » façon de le faire.
- Éviter la véritable nature du conflit par crainte d'une issue négative.
- Donner la priorité à « gagner » ou à « avoir raison » plutôt qu'à la recherche d'une véritable résolution.

Il est facile de considérer le conflit comme quelque chose qui se résout simplement par des moyens verbaux, mais la communication non verbale peut avoir un impact d'une importance vitale sur la gestion et la résolution des conflits. Prêter attention à des éléments tels que les variations subtiles du langage corporel, des expressions faciales, des gestes, le ton et le sous-texte peut conduire à une meilleure compréhension non seulement du problème lui-même, mais également des motivations plus profondes et sous-jacentes qui le sous-tendent.

La résolution des conflits peut être une affaire sérieuse, mais elle ne doit pas nécessairement être totalement dénuée d'humour. Une injection d'humour et de légèreté au bon moment dans une situation peut être un moyen efficace d'apaiser les tensions, de briser la glace et peut-être même de remettre la situation dans une perspective plus que nécessaire.

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

Lorsque vous êtes en mesure de reconnaître des besoins contradictoires et que vous êtes prêt 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

Visitez [optumwellbeing.com/criticalsupportcenter](https://optumwellbeing.com/criticalsupportcenter) pour obtenir des ressources et des informations de soutien essentiels supplémentaires.



**Ce programme ne doit pas être utilisé en cas d'urgence ou de besoins de soins urgents. En cas d'urgence, appelez le numéro de téléphone des services d'urgence locaux ou rendez-vous au centre de soins ambulatoires ou au service d'urgence le plus proche.** Ce programme ne remplace pas les soins d'un médecin ou d'un professionnel de la santé. Ce programme et ses composantes peuvent ne pas être disponibles dans toutes les régions, et des exclusions et limites de couverture peuvent s'appliquer.