

Résoudre un conflit dans lequel je suis impliqué en milieu d'études ou de travail

Les désaccords et les conflits sont normaux dans un milieu de travail ou d'études. Étant des humains différents, appelés à jouer des rôles variés, avec des buts parfois divergents, il est normal de rencontrer des différences d'opinions.

Il faut alors tenter de résoudre ces différends de la manière la plus constructive possible, dans le respect des personnes, en considérant les différents points de vue et les besoins des personnes impliquées.

Il existe pour cela différentes stratégies de résolution de conflit qu'on gagne à utiliser de manière diligente pour éviter que les conflits s'enveniment et que le climat de travail ou d'études se dégrade.

En effet, lorsqu'on n'agit pas rapidement pour résoudre un conflit, plusieurs effets négatifs peuvent se faire sentir. Certaines personnes peuvent se sentir menacées, physiquement et psychologiquement, vivre beaucoup d'anxiété, perdre le sommeil ou la motivation.

Que faire si vous vous retrouvez vous-même en situation de conflit? Voici quelques pistes qui peuvent vous aider à intervenir rapidement.

Comment approcher un collègue et ouvrir la discussion en 9 étapes

1. Ne parlez pas à votre collègue si vous êtes en colère

Ne vous engagez pas dans une discussion si vous vous sentez très émotif par rapport à la situation. En effet, quand vous êtes en colère, votre habileté à utiliser votre raison et vos compétences en résolution de problème est diminuée. Retirez-vous de la situation si vos émotions sont trop intenses et prenez le temps de vous calmer et de prendre un recul.

2. Analysez et réfléchissez au problème

Prenez du temps pour déterminer les enjeux et les causes du problème, de votre point de vue. Essayez ensuite de considérer la situation selon le point de vue de l'autre personne, en tentant de percevoir ce que ses attentes et ses besoins peuvent être.

3. Séparez les problèmes des personnes

Réfléchissez à la manière de discuter du problème avec l'autre personne, sans la blâmer. Quand on est en colère, on est souvent porté à voir l'autre personne comme étant le problème et à lui prêter des intentions hostiles. On devient alors très dur avec la personne et on est porté à interpréter tous ses comportements avec un biais négatif. Il faut plutôt tenter de se mettre dans ses souliers, d'être empathique et de comprendre son point de vue. Qu'est-ce qui motive sa façon d'agir? Quels sont ses besoins, ses attentes? Comment perçoit-elle la situation?

Les conflits sont souvent alimentés par des mauvaises perceptions, des préjugés ou des attentes non comblées. Demandez-vous aussi quelles sont vos attentes à son égard? Ces attentes sont-elles réalistes? Lui avez-vous communiqué clairement? La personne est-elle en mesure d'y répondre?

Il arrive aussi parfois que certains facteurs externes contribuent à alimenter le conflit, par exemple : une confusion au niveau des rôles, un partage inadéquat des tâches, une surcharge de travail, un manque de formation, un contexte particulièrement difficile, etc.

4. Prévoyez du temps pour discuter

Planifiez une rencontre avec votre collègue, à un moment où vous avez tous les deux du temps et dans un lieu où vous pourrez être tranquille, à l'abri de tout dérangement. Informez votre interlocuteur à l'avance que vous désirez discuter de votre différend. Dites-lui que vous souhaitez améliorer la relation et régler avec lui les préoccupations ou les problèmes qui nuisent à un bon climat.

5. Communiquez efficacement

Utilisez de bonnes stratégies de communication. Bien communiquer est toujours important, mais en situation de conflit, ça l'est davantage. Notre façon d'entendre et de percevoir ce que l'autre nous dit est influencée par qui nous sommes, notre histoire, notre éducation, nos croyances et nos valeurs, nos besoins, notre position, etc.

En situation de conflit, il faut aussi ajouter les émotions telles que la colère, la tristesse, la frustration, l'anxiété... Le risque de mal se comprendre est donc multiplié.

Une communication efficace en situation de conflit repose sur deux habilités : l'écoute active, pour bien comprendre le point de vue de l'autre et la rétroaction, pour l'aider à bien comprendre votre point de vue.

L'écoute active requiert la mise en œuvre d'un ensemble de moyens : poser des questions ouvertes, reformuler, refléter les sentiments que l'autre ressent, résumer la position de l'autre et adopter une attitude non verbale d'ouverture.

Lorsque c'est à votre tour d'exprimer votre point de vue, il est important de le faire sans blâmer l'autre, sans l'attaquer ou le placer sur la défensive. Parlez de ce que vous observez, de vos attentes et de ce que vous souhaitez, plutôt que de critiquer l'autre personne ou de lui faire des reproches.

Soyez le plus spécifique possible quand vous donnez un feedback; décrivez des comportements que vous observez plutôt que de porter un jugement ou de généraliser. Par exemple : « *Je constate que tu étais en retard à trois reprises cette semaine* » plutôt que « *Tu es toujours en retard* ».

Expliquez clairement à l'autre les impacts que ses comportements ont sur vous et ce que vous attendez de sa part, par exemple : « *Quand tu es en retard, je dois te remplacer, ce qui fait que mon propre travail n'avance pas et que j'accumule du retard, ce qui me stresse beaucoup. J'aimerais trouver une solution avec toi.* »

6. Soyez prêt à écouter

Soyez ouvert à entendre le point de vue de l'autre, ses enjeux et ses préoccupations. Il y a toujours deux côtés à une médaille et plusieurs manières de considérer un problème. Comme le dit un proverbe, « Il faut être deux pour danser le tango ». Nous ne sommes pas toujours conscients de la manière dont nous contribuons à alimenter le conflit, ni comment l'autre personne perçoit nos comportements, c'est pourquoi il est important d'obtenir son feedback.

La plupart des conflits ne se résolvent pas en argumentant avec l'autre pour tenter de lui démontrer que vous avez raison et qu'il a tort. Il faut plutôt essayer de comprendre sa perspective et ses besoins et tenter de lui faire comprendre les vôtres.

7. Travaillez ensemble à résoudre le problème

Impliquez l'autre personne dans la recherche de solutions. Identifiez ensemble quelles sont les solutions possibles et laquelle est la meilleure pour vous deux. Soyez ouvert. Ne tentez pas à tout prix de faire adhérer l'autre à la solution que vous avez choisie. Pour que le problème soit réellement résolu, vous devez sincèrement vous appliquer à identifier, explorer et évaluer différentes options qui tiennent compte des attentes et des besoins des deux personnes impliquées.

Travaillez sur le futur, non sur le passé. En effet, s'il est impossible de revenir en arrière et de changer le passé, on peut regarder quelles sont les pistes de solutions à mettre en place pour éviter que le problème ne se répète à l'avenir. Cherchez des solutions, non des coupables.

8. Traitez le problème en toute confidentialité

Évitez de ventiler auprès de vos collègues et de parler de l'autre personne en son absence. Imaginez comment vous vous sentiriez si vous saviez que votre collègue vous critique « dans votre dos » au lieu de vous en parler directement. Vous vous sentiriez probablement très en colère et cela ne ferait qu'alimenter le conflit.

Si vous vous rendez compte que vous êtes en train de convaincre vos collègues que vous avez raison et que l'autre a tort, arrêtez immédiatement. Prenez du recul et pensez aux enjeux et aux impacts possibles. Tentez de voir comment vous pouvez aborder la personne directement plutôt que d'impliquer d'autres personnes dans le conflit.

Si vous sentez le besoin de parler à une autre personne pour y voir plus clair, choisissez quelqu'un qui ne prendra pas parti et qui pourra vous écouter en toute confidentialité et en toute neutralité.

9. Soyez persévérant

Il faut parfois plus d'une rencontre pour vraiment développer une bonne relation et résoudre les tensions. Une attention particulière doit être portée à votre manière de communiquer avec votre collègue, jusqu'à ce que la relation devienne plus fluide et efficace.