

Capsule D'AMÉLIORATION

Prévenir les conflits au sein des équipes



De quoi s'agit-il?

Une méthode proactive pour **réduire les malentendus et les tensions** avant que les conflits ne s'intensifient.



Pourquoi ça fonctionne

La plupart des conflits en milieu de travail proviennent de **problèmes de communication ou d'attentes non satisfaites**. Aborder les enjeux potentiels **tôt** permet d'éviter des **différends plus importants** par la suite.

Réflexion : Pourquoi c'est important pour vous

Avant de mettre en place ces stratégies de prévention des conflits, prenez un moment pour réfléchir à ces questions :

- **Quels types de conflits ai-je observés au sein du personnel?** Relèvent-ils de problèmes de communication, de personnalités qui s'entrechoquent ou d'attentes mal définies?

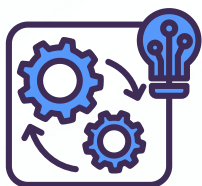
- **Qu'est-ce qui m'a empêché-e d'aborder les conflits de manière proactive jusqu'ici?** Ai-je supposé que les problèmes se résoudraient d'eux-mêmes ou ai-je évité les conversations difficiles?

- **Qu'est-ce qui va changer maintenant?** Comment puis-je créer une culture organisationnelle où le dialogue ouvert permet d'éviter les malentendus avant qu'ils ne s'enveniment?



Comment l'utiliser dès maintenant

1. **Clarifier les attentes dès le départ** : Assurez-vous de définir clairement les rôles, responsabilités et processus de travail.
2. **Encourager une communication directe et sans délai** : Le personnel devrait aborder les enjeux immédiatement et de manière professionnelle, au lieu de laisser la frustration s'accumuler.
3. **Favoriser la sécurité psychologique** : Créez un environnement où les membres de l'équipe se sentent en sécurité pour exprimer leurs préoccupations sans crainte de représailles. Montrez l'exemple en matière de résolution de conflits efficace et encouragez la rétroaction.
4. **Repérer les signes précurseurs** : Si le ton, le langage non verbal ou l'engagement d'une personne change, prenez l'initiative de vérifier comment elle se porte.
5. **Normaliser la rétroaction constructive** : Une rétroaction régulière aide à prévenir les comportements passifs-agressifs ou les malentendus.



Exemple concret

Au lieu de :

«Je n'aime pas la façon dont il ou elle a fait ça, mais je ne dirai rien.»

Essayez :

«J'ai remarqué qu'il y a eu un malentendu — pouvons-nous clarifier nos attentes pour nous assurer que nous sommes bien aligné-es?»

Pour aller plus loin



Instaurer des **suivis mensuels en matière de résolution de conflits**, pour que le personnel puisse soulever de petites préoccupations avant qu'elles ne prennent de l'ampleur.

Lecture intéressante



Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan & Al Switzler (2010). **Conversations cruciales**. Ixelles éditions.