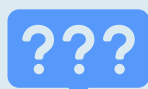


Résoudre efficacement les conflits au sein du personnel



De quoi s'agit-il?

Une approche structurée et axée sur les solutions pour résoudre les **désaccords au sein du personnel** de façon professionnelle et ainsi maintenir l'harmonie dans l'équipe.



Pourquoi ça fonctionne

Ignorer les conflits ne fait qu'alimenter les tensions. Un **processus de résolution clair** permet aux équipes d'**aborder rapidement les enjeux** et de **progresser**.

Réflexion : Pourquoi c'est important pour vous

Avant d'appliquer cette approche de résolution de conflits, prenez un moment pour réfléchir à ces questions

- **Quels défis ai-je rencontrés lorsque j'ai dû résoudre des conflits au sein de l'équipe?** Ai-je eu de la difficulté à rester neutre, à choisir le bon moment ou à trouver des solutions constructives?

- **Qu'est-ce qui m'a empêché-e de résoudre efficacement les conflits par le passé?** L'évitement? L'absence de processus structuré? La crainte d'aggraver la situation?

- **Qu'est-ce qui va changer maintenant?** Comment puis-je appliquer une approche structurée et orientée vers les solutions pour parvenir à des résultats durables?



Comment l'utiliser dès maintenant

1. **Aborder rapidement les difficultés en privé** : Ne laissez pas le ressentiment s'installer.
2. **Encourager un dialogue ouvert** : Utilisez un langage neutre, comme : « Aide-moi à comprendre ton point de vue. »
3. **Trouver un terrain d'entente** : Posez la question : « Quels sont les points sur lesquels nous sommes d'accord? »
4. **S'entendre sur une solution et assurer un suivi** : Définissez clairement les prochaines étapes et revenez vérifier l'avancement.

Pour aller plus loin



Offrez une formation en **résolution de conflits** afin que les membres de l'équipe se sentent outillé·es pour aborder les enjeux de manière proactive. Ces compétences peuvent également être bénéfiques dans les relations avec la clientèle.