

7 Actions-clés pour réduire et minimiser les conflits

Les conflits et les oppositions entre personnes sont une réalité quotidienne, que ce soit au travail, dans la famille, ou dans la société. Nos idées, nos opinions, nos valeurs, sont constamment en opposition avec celles des autres. Les oppositions qui en résultent entre personnes peuvent être relativement mineures, faciles à surmonter ou à ignorer. Elles peuvent être, au contraire, très fortes et remettre en cause chacun des opposants au niveau le plus profond d'eux-mêmes.

La capacité à faire face aux oppositions et à résoudre ses conflits avec les autres est certainement une des qualités humaines les plus importantes, mais aussi une des plus difficiles à acquérir. Cependant, comme toutes les capacités humaines, la capacité à résoudre les conflits peut être développée.

1. REVOIR RÉGULIÈREMENT LES DESCRIPTIONS DE TÂCHES

- S'assurer qu'il n'y a pas de conflits dans les rôles.
- S'assurer que chaque tâche est affectée à quelqu'un.

2. ÉTABLIR DES RELATIONS SUPÉRIEUR-SUBORDONNÉ

- Rencontrer individuellement, au moins une fois par mois, chacun des employés.
- S'informer des réalisations, des défis, des problèmes.

3. OBTENIR RÉGULIÈREMENT DES RAPPORTS ÉCRITS

Demander des rapports sur :

- les réalisations;
- les problèmes et besoins des gestionnaires;
- les plans pour la période qui suit.

4. FORMER

Donner des formations de base sur :

- la communication interpersonnelle;
- la gestion de conflit;
- la délégation.

5. DÉVELOPPER DES PROCÉDURES

Développer des procédures pour les tâches routinières en consultant vos employés

- Faites écrire les procédures par les employés quand c'est possible et approprié.
- Faites réviser les procédures par les employés.
- Distribuer les procédures.
- Former les employés sur les procédures.

6. TENIR DES RÉUNIONS

Planifier des réunions régulières pour la gestion afin de communiquer et de partager l'information.

7. OBTENIR DES SUGGESTIONS

Envisager la possibilité d'un système de boîte à suggestions afin que les employés puissent s'exprimer.



Les meilleurs outils pour réussir une résolution de conflit efficace :

- L'écoute active.
- Des messages clairs et francs.
- Le respect des besoins de l'autre.
- La confiance.
- L'ouverture à de nouvelles données.
- La détermination.
- La ferme intention de réussir.
- Le refus de revenir à la méthode autoritaire (compétition) ou à la méthode permissive (accommodation).

