

# Les conflits

## PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS

Force morale  
Autonomisation  
Compassion



### Qu'est-ce qu'un conflit?

Il y a conflit lorsque deux personnes ou plus ne s'entendent pas sur une idée. Le conflit peut être exprimé ou non exprimé.

#### Quelques faits sur les conflits

- On choisit la façon de répondre à un conflit.
- Les gens peuvent souvent résoudre leurs propres conflits.
- Il est normal d'avoir des conflits dans les relations personnelles et professionnelles.
- Les conflits peuvent améliorer les relations et favoriser le travail d'équipe et la résolution de problèmes.
- Les conflits peuvent renforcer la motivation personnelle et l'engagement.
- Un conflit mal géré peut rendre un lieu de travail dysfonctionnel.
- Le fait de ne pas reconnaître un conflit en milieu de travail peut créer un faux sens d'harmonie, qui à son tour peut entraver le rendement.
- Le fait d'exprimer ses idées, même quand celles-ci pourraient causer un conflit, aide les gens à demeurer enthousiastes vis-à-vis de leur travail.
- Encourager le débat en milieu de travail est avantageux pour un organisme parce qu'il assure l'expression et la prise en considération d'une variété d'idées.

#### Les conflits et le stress

Les conflits non résolus ou mal gérés peuvent augmenter le niveau de stress. Ce stress peut se manifester de différentes façons, y compris :

- la maladie physique;
- l'absentéisme;
- une diminution de la motivation et de l'engagement;
- une réduction de la qualité du rendement et de la prise de décision;
- le roulement des employés;
- des retards et le sabotage du travail ou des objectifs;
- une augmentation de la tension en milieu de travail;
- un manque de respect et un risque de violence en milieu de travail.

#### Options pour résoudre les conflits en milieu de travail

1. Résoudre le conflit soi-même :
  - réfléchissez à la situation ou au problème;
  - assurez-vous d'être calme avant d'approcher la personne avec qui vous êtes en conflit;
  - exprimez à la personne votre désir de discuter du problème à un moment convenable pour vous deux;
  - distinguez les suppositions et les jugements des faits;
  - décrivez clairement et respectueusement le problème et, si possible, offrez des solutions;
  - écoutez attentivement le point de vue de l'autre personne;
  - acceptez la responsabilité de votre rôle dans le conflit;
  - négociez en vue de résoudre le conflit.
2. Résoudre le conflit avec l'aide d'autres personnes :
  - discutez de la situation avec votre superviseur, votre représentant des ressources humaines, votre représentant

syndical, votre conseiller chargé de veiller au respect en milieu de travail ou un conseiller du Programme d'aide aux employés.

#### Cherchez toujours :

- à préserver l'estime et la dignité de l'autre;
- à valoriser les idées et les opinions qui diffèrent des vôtres;
- à exprimer vos idées de façon respectueuse;
- à écouter attentivement les autres et à rester ouvert à la possibilité d'élargir vos perspectives;
- à accepter des façons de travailler qui diffèrent des vôtres;
- à reconnaître les forces des autres;
- à donner de la rétroaction sans porter de jugements;
- à mettre l'accent sur le conflit même plutôt que sur la personnalité de l'autre;
- à faire appel au strict minimum de personnes nécessaires pour résoudre le conflit.

#### Nous pouvons vous aider.

Le Programme d'aide aux employés peut :

- aider les gens à régler les conflits en milieu de travail et à élaborer des plans d'action visant la résolution;
- évaluer les répercussions des conflits personnels ou en milieu de travail et proposer des options pour atténuer ces répercussions;
- agir à titre de facilitateur ou de modérateur pour aider les gens à résoudre leurs conflits personnels ou en milieu de travail;
- conseiller les gestionnaires sur les méthodes de résolution de conflits entre employés;

- évaluer les lieux de travail afin de cibler des obstacles susceptibles d'empêcher les conflits sains qui favorisent la confiance, l'engagement et l'innovation.

#### Ressources

##### Organismes et sites Web

- Perfectionnement et formation (catalogue des séances de formation) : [www.manitoba.ca/csc/osd](http://www.manitoba.ca/csc/osd) (en anglais seulement)
- Mediation Services/Resolution Skills Center : 204 925-3410
- Syndicat des employés généraux et des fonctionnaires du Manitoba : 204 982-6438
- Conseiller chargé de veiller au respect en milieu de travail : 204 945-5501
- Commission de la fonction publique : Politique relative au respect en milieu de travail [manitoba.ca/csc/policyman/respect.html](http://manitoba.ca/csc/policyman/respect.html) (en anglais seulement)

##### Lectures recommandées

- Borisoff, Deborah. Conflict Management: A Communication Skills Approach.
- Weiss, Donald H. How to Deal with Difficult People.
- Potter-Efron, Ron et Pat Potter Efron. Letting Go of Anger.
- Rothstein, Lawrence et Amy. On Conflict & Consensus.
- Fisher, Roger et William Ury. Getting to Yes.
- Caproni, Paula J. Management Skills for Everyday Life.

##### Programme d'aide aux employés

55, rue Donald, 3e étage  
Winnipeg (Manitoba) R3C 1L8  
Téléphone : 204 945-5786  
Sans frais : 1 866 669-4916  
Télécopieur : 204 948-2298  
ATS : 204 948-3401