

7 CONSEILS POUR VOUS AIDER A RÉSOUDRE VOS CONFLITS



Annie de Luca
ensemble-en-mediation.com

Avertissement

Le simple fait de lire le présent ebook vous donne le droit de l'offrir en cadeau à qui vous le souhaitez.

Vous êtes autorisé à l'utiliser selon les mêmes conditions commerciales, c'est-à-dire à l'offrir sur votre blog, sur votre site web et à l'offrir en bonus avec des produits, mais PAS à le vendre, ni à l'intégrer à des offres punies par la loi dans votre pays.


Cet ebook est une création de Annie de Luca, ce qui signifie que vous êtes libre de le distribuer à qui vous voulez, à condition de ne pas le modifier, de ne pas le vendre et de toujours citer Annie de Luca comme l'auteur de ce livre, et d'inclure un lien vers le site suivant : <https://ensemble-en-mediation.com>




“La vie est trop
courte pour qu’on
se dispute”

Baden-Powell

QUELQUES CHIFFRES ...



**2/3 DES SALARIÉS
SONT CONFRONTÉS
À DES CONFLITS
DANS LE CADRE
DU TRAVAIL**



En moyenne, chaque salarié passe trois heures par semaine à gérer des situations tendues, soit l'équivalent de 20 jours par an.



**CES 20 JOURS PERDUS PAR AN À SE FÂCHER ENTRE
COLLÈGUES COÛTENT L'ÉQUIVALENT...**

**... DE 152 MILLIARDS D'EUROS PAR AN DE COÛT SALARIAL
À L'ÉCHELLE FRANÇAISE**

LE CONFLIT

Parmi tous ces problèmes rencontrés au quotidien, nous allons nous attacher à celui de la gestion des conflits.

Prenons le comme un défi à relever sachant qu'il existe des stratégies efficaces pour aider les personnes qui doivent les anticiper, les gérer et trouver une solution pérenne.

L'entreprise peut faire appel à un tiers neutre, indépendant et impartial. Cela peut être un consultant extérieur ou un médiateur qui de part sa formation sera apte à accompagner l'ensemble des parties. Il est parfois plus facile pour une entreprise de faire intervenir un tiers car il est plus aisé pour les parties en conflit de s'exprimer sous le regard bienveillant d'une tierce personne.

Les besoins et les attentes peuvent s'exprimer plus facilement sans crainte d'être jugé. Dans un climat de confiance et de confidentialité totale, les peurs et les émotions se libèrent. Cela permet de se comprendre et de comprendre l'autre. Le chemin pour trouver une solution commune peut se dessiner.

Mais qu'est-ce-qu'un conflit ?



Dans le Dictionnaire Larousse, le conflit se définit comme :

Conflit

nom masculin

(bas latin conflictus, du latin classique configere, lutter)

1. Violente opposition de sentiments, d'opinions, d'intérêts :

Le conflit de deux générations.

Synonymes :

désaccord - différend - litige

7 Conseils utiles

- 1 Etre vrai dans sa communication**
- 2 Favoriser la collaboration**
- 3 Définir les rôles et responsabilités clairement**
- 4 Gérer les divergences**
- 5 Traiter les conflits rapidement**
- 6 Apprendre à s'excuser**
- 7 Appeler un médiateur si le conflit s'installe**

1 Etre vrai dans sa communication

En tant que dirigeant, DRH, ou manager, vous devez privilégier la communication « vraie ». Pour éviter les conflits, il est primordial d'être transparent.

Une source fréquente de conflit au travail est le manque de communication et de dialogue entre les parties impliquées.

Pour éviter les incompréhensions, les rumeurs et les conflits latents, je conseille d'instaurer un climat de confiance et d'ouverture. Chacun doit pouvoir exprimer ses opinions, ses besoins, ses attentes et surtout libérer ses émotions, sans crainte d'être jugé ou sanctionné.

Les séances collectives et individuelles permettent les échanges. Elles sont plus productives quand l'entreprise fait appel à un tiers extérieur. Il est souvent plus aisé de s'exprimer sans le regard d'un supérieur. Les peurs et les émotions se libèrent plus facilement.

Il y a deux ans, un dirigeant me partageait la situation qu'il vivait dans son entreprise de moins de 50 salariés. Il a été confronté à une forte résistance au changement des salariés malgré la communication mise en place. Des tensions ont vu le jour et le climat s'est vite détérioré. Les bruits de couloir se sont propagés.

Malgré les réunions et les interventions de l'ensemble de l'équipe dirigeante dont le DRH pour rassurer les collaborateurs qui avaient peur de perdre leur emploi, la situation s'est envenimée pour aboutir à une grève du centre d'appels.

C'est alors que le dirigeant a décidé de faire appel à un médiateur. Ce dernier a réuni l'ensemble des parties (direction et salariés) afin que chacun écoute les besoins et attentes de l'autre. Tout le monde a pu prendre la parole pour exprimer ses craintes et ses peurs. Les dirigeants ont pris conscience de la peur des salariés. Pour eux les changements qui étaient conduits allaient automatiser leurs tâches et leur emploi n'étaient plus sécurisés. Ils avaient peur que l'entreprise nait plus besoin d'autant de collaborateurs et qu'un plan de licenciement soit mis en place.

Le médiateur a encouragé les collaborateurs à s'exprimer de manière, bien entendu, constructive et en se respectant mutuellement.

2 Favoriser la collaboration



Dans une entreprise, nous sommes tous dans le même bateau.

Si l'entreprise va bien, les collaborateurs vont bien. Ils travaillent sereinement.

Si elle va mal, les salariés sont anxieux et stressés et le travail s'effectue dans de mauvaises conditions.

Il revient au dirigeant de mettre en place une collaboration "gagnant/gagnant". Si chacun travaille dans un but commun avec des objectifs clairement définis, cela aide à prévenir les conflits.

La stratégie clairement énoncée a pour but d'impliquer tous les membres de l'entreprise. Tout le monde travaille ensemble vers cet objectif.

Collaborer aide à minimiser les différences et les désaccords. Les collaborateurs ont une compréhension plus claire de ce que les autres essaient d'accomplir.

Car nous avons tous un rôle à jouer au sein de l'entreprise et chacun de nous a sa place.

Sans nous, sans l'équipe, sans le manager, sans le dirigeant, il n'y aurait pas d'entreprise et pas d'objectif commun.

Chacun de nous apporte sa pierre à l'édifice et construit quelque chose de plus grand que lui et il doit en être fier.

Si cet objectif commun est partagé et que la collaboration est vue comme permettant l'atteinte de ce but pour le bien de tous, cela doit permettre d'éviter les conflits de personnes et les conflits d'égo.

3 Définir des rôles et des responsabilités claires

Dans une entreprise, une organisation est mise en place. L'organigramme définit les rôles et les responsabilités de chacun. Une des sources principales de conflit au travail est le manque de clarté sur les attentes et les responsabilités de chacun.

Pour éviter les malentendus, les frustrations et les reproches, l'équipe dirigeante doit absolument prendre le temps nécessaire pour :

- **Définir et communiquer les objectifs individuels et collectifs, ainsi que les indicateurs de mesure et d'évaluation.**

Des réunions hebdomadaires sont à mettre en place pour exposer les objectifs et pouvoir répondre à toutes les questions. Il faut aussi accepter que plusieurs réunions soient nécessaires afin que chacun puisse s'exprimer.

- **Préciser et formaliser les rôles et les fonctions de chaque membre de l'équipe, ainsi que les relations hiérarchiques et fonctionnelles.**

Afin que chacun trouve sa place dans le projet global, je conseille de formaliser par écrit le rôle de chacun. Cela permet au collaborateur de connaître sa place dans le projet et d'évacuer ses peurs, notamment la peur d'être mis sur le banc de touche.

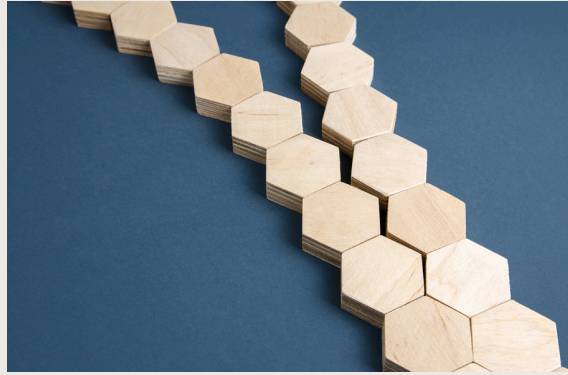
- **Établir et respecter les règles de fonctionnement et de coopération au sein de l'équipe, ainsi que les normes de qualité et de sécurité.**

À ce stage, il est conseillé de nommer un chef de projet. Si cela est possible vous pouvez choisir un médiateur de projet qui va accompagner le projet.

- **Adapter et réviser régulièrement les attentes et les responsabilités en fonction des besoins, des priorités et des changements.**

Un projet ne se déroule jamais comme on l'avait prévu. Il y a toujours des surprises parfois bonnes parfois mauvaises.

Un conseil : ajuster et communiquer régulièrement. Il faut être transparent afin de rassurer les équipes. Le pire est d'imaginer, d'extrapoler sur les conséquences, par exemple, d'un retard dans le déroulement d'un projet stratégique pour l'entreprise.



4 Gérer les divergences

Dans une entreprise, nous sommes tous différents et c'est tant mieux. Nous apportons nos richesses en terme d'idées, de points de vue, de solutions.

Cette richesse est indispensable et permet à chacun de grandir, de se sentir utile et à sa place, de donner un sens à ses actions.

Nous sommes souvent confrontés à des différends qui ne sont pas constructifs et qui entraînent des conflits car ils découlent souvent d'une divergence de point de vue.

La gestion des divergences au travail est essentielle pour éviter les conflits. Il existe plusieurs méthodes pour gérer les divergences et maintenir un environnement de travail harmonieux.

Tout d'abord, il est important de valoriser les succès et les compétences professionnelles des employés. Lors de la gestion d'un conflit, il est crucial de mettre l'accent sur les points de convergence et de lister les points sur lesquels les deux parties sont d'accord.

Ensuite, il est primordial de comprendre la nature du conflit et les différentes façons dont les individus se comportent lors de conflits.

Une fois que la nature du conflit est identifiée, il est possible de trouver une solution adaptée à la situation.

Enfin, il est recommandé de réunir toutes les parties concernées pour discuter ouvertement des problèmes et encourager une culture fondée sur la confiance, le respect et la collaboration.

5 Traiter les conflits rapidement

Il ne sert à rien de laisser un conflit s'enliser. Plus on laisse du temps s'écouler, plus la situation se dégrade et cela devient de plus en plus difficile de la gérer à postériori.

Aussi et même si cela est inconfortable et que vous ne voulez pas gérer le conflit, **il faut le faire.**

Prenez une bonne respiration et la nuit, et dites-vous que les conflits peuvent s'aggraver s'ils ne sont pas réglés rapidement. Il est donc important d'aborder les tensions, les non-dits et les conflits dès qu'ils se présentent, avant qu'il ne soit trop tard.

La clé : traiter la situation mais dans le même temps il faut prendre le temps de la réflexion car il n'est jamais bon de réagir à chaud. Oui il faut réagir sans perdre de temps mais prenez malgré tout 24h après l'évènement pour intervenir.

Vous serez plus à même de traiter le conflit, vous aurez repris vos esprits, pris de la distance avec ce qui s'est déroulé et il en est de même pour l'autre personne. Ce temps de réflexion est nécessaire mais il ne faut pas trop tarder car au-delà chacune des parties va refaire l'histoire, les propos tenus, se créer sa propre histoire de l'évènement et comme nous sommes différents chacune des parties aura sa version.

Si vous ne pouvez pas réagir aussi tôt, n'oubliez pas qu'il ne faut pas traîner car le temps va empirer la situation. Chacun va ruminer et s'auto alimenter dans sa version.



CHECK LIST POUR VOUS AIDER QUAND VOUS ETES EN SITUATION TENDUE

Je vous conseille de suivre ces étapes :

1 - Respirez

Avant d'intervenir, prenez un moment pour vous détendre et éventuellement vous calmez. Faites des exercices de respiration. Cela va vous permettre d'être dans de bonnes conditions.

2 - Parlez doucement

Lorsque vous êtes confronté à un conflit, essayez de vous exprimer calmement. En parlant tranquillement, vous montrez que vous maîtrisez la situation et vous encouragez votre interlocuteur à faire de même.

3 - Faites preuve d'empathie et de sincérité

Il est important de faire preuve d'empathie et de sincérité dans nos propos, tout en laissant nos émotions de côté. Un dialogue constructif se transformera alors naturellement en une invitation à la résolution de conflit et à l'amélioration des relations

4 - Construisez ensemble

Impliquez les parties prenantes dans le processus de résolution du conflit. En travaillant ensemble pour trouver une solution, vous pouvez favoriser un sentiment d'appartenance et d'inclusion.

5 - Montrez que vous êtes à l'écoute

Il est essentiel de montrer aux autres qu'on est capable de discuter calmement de n'importe quel sujet, même en situation de conflit. Cela permet de supprimer leur éventuelle appréhension et leur stress dans une situation de conflit. Ils savent qu'ils peuvent aborder les problèmes avec nous pour les régler rapidement.

6 - Soyez respectueux

Soyez respectueux de l'autre. En adoptant un comportement respectueux et constructif, votre attitude peut influencer les autres et encourager une résolution pacifique du conflit.

6 Apprendre à s'excuser

Le conflit peut être né suite à un malentendu, une incompréhension, une supposition, des bruits de couloirs, bref beaucoup d'événements peuvent avoir créé le conflit. Après un échange, des discussions, des mises au point franches et claires, il se peut qu'il soit nécessaire de s'excuser.

1 - Excusez-vous

L'excuse n'est pas un aveu de faiblesse, bien au contraire. Cela montre votre intelligence et votre honnêteté. Mais si vous excusez, faites-le sincèrement.

2 - Reconnaissez et admettez l'erreur

Il est important de reconnaître que vous avez fait quelque chose ou dit quelque chose qui a blessé ou qui a été mal compris.

Essayez de bien comprendre les conséquences de vos actes et comment cela a affecté l'autre personne.

3 - Exprimer des regrets sincèrement

Montrez que vous êtes vraiment désolé pour ce que vous avez fait et que vous regrettez l'impact que cela a eu sur l'autre personne.

4 - Prenez la responsabilité de vos actions

Assumez la responsabilité de vos actes. Ne cherchez pas à minimiser ou à rejeter la faute sur quelqu'un d'autre.

5 - Offrez une solution ou une réparation

Si possible, offrez une solution pour réparer les dommages causés. Cela peut être sous forme de compensation financière, de temps supplémentaire, ou une autre forme de restitution.

6 - Donnez du temps et de l'espace

Respectez la décision de l'autre personne et donnez-lui du temps pour gérer ses émotions et ses sentiments.

1 Faire appel à un médiateur

Si vous avez suivi tous les conseils et si vous voyez que la situation ne s'améliore pas voire qu'elle s'empire, alors il faut faire intervenir une personne extérieure.

Un médiateur peut être la bonne solution. Le médiateur est un tiers neutre qui peut intervenir, écouter les uns et les autres. Il va faire en sorte de remettre tout le monde autour de la table.

Chacune des parties va avoir un temps de parole et de discussion dans un cadre où le respect et l'écoute sont les règles.

Ce tiers va vous aider à voir la situation sous un autre angle. Il est à votre écoute et va vous laisser trouver votre solution pour repartir sur des bases saines.

Le médiateur est impartial et ne donnera pas la solution. Il aidera les parties à la trouver.

le médiateur est neutre

Le médiateur est indépendant

Le médiateur accompagne les parties à trouver la solution au conflit. ce sera leur solution et elle sera acceptable par les deux parties. Il vous aidera à restaurer la confiance et à recréer le lien. Cette étape est essentielle et peut vous éviter un contentieux porté éventuellement devant le Conseil des Prud'hommes.





“Une expérience de plus de 30 ans à partager...”

Un dirigeant peut apporter une aide précieuse à d'autres dirigeants, DRH ou managers en cas de conflits au sein de l'entreprise.

Dans une entreprise, réorganiser, restructurer, conduire un changement entraîne pour les collaborateurs des craintes et des peurs. Cela provoque inévitablement des tensions qui peuvent devenir des conflits.

Je les ai vécu. Prenant conscience des conséquences directes ou indirectes pour l'entreprise, je me suis formée à la médiation et négociation pour disposer d'outils efficaces tels que l'écoute active ou la reformulation.

Je mets mes années d'expériences au service de chacun. C'est pour cela que j'ai souhaité créer « Ensemble en médiation ».

Je vais vous donner des clés de lecture POUR COMPRENDRE CE QUI SE JOUE.

Voici quelques exemples d'accompagnement :

- Aider le dirigeant, DRH et manager à anticiper les conflits.
- Accompagner la direction à gérer et sortir de crise.
- Former les équipes à la gestion des conflits.

Convaincue de l'intérêt pour tous de régler le conflit grâce aux modes amiables de résolution des différends dont la médiation, je vous aide à trouver les clés pour réussir à trouver une solution et ainsi sortir de situations conflictuelles négatives pour chacun.

Dans ma vie professionnelle, j'ai été salariée, manager, DRH et dirigeant d'entreprise toujours en poste à l'heure où je rédige ce guide.

Chaque parcours est différent, bien sûr, mais qui n'a pas été confronté à des malentendus, quiproquos, tensions et conflits.

À chaque fois, je me suis intéressée aux personnes et à la relation. Ce qui importe c'est bien de créer ou recréer le lien et restaurer la confiance.

Je me suis formée à la médiation au sein de l'IFOMENE (Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation).

J'ai développé des aptitudes d'écoute des émotions (celles des personnes en conflit mais également celles du médiateur). Mon rôle est d'accompagner chacun à s'exprimer librement et leur permettre de faire part de leurs besoins et attentes.

J'ai acquis une expertise qui me permet aujourd'hui d'aider et d'accompagner les autres lorsque les relations deviennent bloquées.

Cela m'a pris du temps, mais j'ai acquis une expertise qui me sert en plus de celle de dirigeant d'entreprise que je suis depuis plus de 20 ans.

Dans mon métier, je rencontre beaucoup de personnes que j'aide dans l'expression de leurs besoins. Elles étaient très malheureuses et en souffraient beaucoup. Après une formation ou une médiation, elles repartent satisfaites de la qualité de l'écoute, d'avoir pu exprimer leurs émotions et finalement avoir trouvé leur solution.

C'est pourquoi, j'ai voulu partager avec un maximum de personnes, les outils que j'ai découverts, testés et utilisés.

Des stratégies simples et faciles à mettre en place !

DES OFFRES SUR MESURE

Vous ne souhaitez plus être seul(e)? Vous avez besoin d'être accompagné(e) d'un pair ? C'est-à-dire d'une personne qui a vécu ce que vous vivez aujourd'hui ? Vous cherchez une personne qui peut comprendre vos questionnements, vos interrogations et avec qui vous pouvez échanger? Vous êtes au bon endroit.

Conduite du changement

La conduite du changement est un enjeu important pour les entreprises qui cherchent à s'adapter aux évolutions de leur marché et à rester compétitive. Je suis à vos côtés pour :

- Comprendre les enjeux de la conduite du changement.
- Apprendre à gérer les résistances aux changements.
- Savoir gérer les comportements face au changement.
- Comprendre le degré d'implication des acteurs.

La gestion de crise est un enjeu pour les entreprises, car une crise peut avoir des conséquences négatives sur l'image de l'entreprise et sa réputation. Je vous aide pour :

- Disposer des clés d'organisation et de pilotage d'une cellule de crise : rôles et fonctions de la cellule de crise, outils, matériel.
- Savoir communiquer efficacement en situation d'urgence et de stress, pour préserver la réputation.
- Mettre en place un dispositif de crise dans une organisation.
- Piloter une cellule de crise et coordonner les différentes parties prenantes.

Gestion de crise

DES OFFRES SUR MESURE

La gestion des conflits est un défi majeur pour les entreprises. Je vous accompagne pour :

- Savoir gérer les tensions et identifier la nature du conflit et les enjeux.
- Apprendre les mécanismes du conflit et tous les secrets d'une communication interpersonnelle réussie.
- Éviter les malentendus et les tensions en adoptant les comportements appropriés.
- Acquérir les compétences nécessaires pour gérer les conflits de manière efficace.

**Gestion
des conflits**

Formation

Je peux vous proposer des dispositifs de formation et de développement ou encore des programmes de transformation d'organisation si vous estimez indispensable de mettre en place un programme de formation pour vos managers et salariés.

En tant que dirigeant, vous avez des problèmes spécifiques et liés à votre fonction, cette offre spécifique est faite pour vous. Prenez RDV pour en savoir +

**Coaching
Dirigeant**



Vous souhaitez des informations

CONTACTEZ-MOI

Site internet

<https://ensemble-en-mediation.com>
rubrique "Prendre RDV"

ou

Adresse mail

messages@ensemble-en-mediation.com

Gratuitement et pendant 30 minutes, nous évoquerons votre problématique. Je vous orienterai vers les solutions possibles.