

CONFLITS INTERPERSONNELS

Dans le contexte économique et social actuel, les organisations et les entreprises ont avantage à investir dans le développement de toutes les personnes qui les composent.

La diversité des formes et des contextes de travail augmente de façon exponentielle ce qui ajoute à la complexité des organisations.

Dès lors, le développement des organisations est inséparable de celui des personnes.

C'est pourquoi la qualité des communications interpersonnelles et les compétences émotionnelles sont devenues essentielles pour favoriser la synergie organisationnelle nécessaire à l'atteinte des objectifs de l'organisation ou de l'entreprise ;

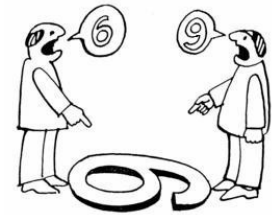
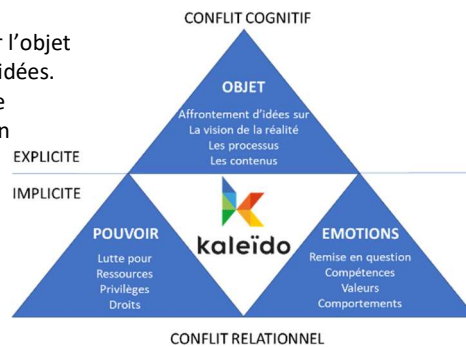
Dans un conflit, **chaque personne détient sa propre vision de la réalité**, à travers la singularité de ses propres besoins et de ses propres émotions. Articuler ces différentes perspectives et les intégrer aux données observables constitue un élément essentiel de la démarche de dénouement du conflit.

Les 3 composantes d'un conflit : l'objet, le pouvoir et les émotions.

Conflit cognitif

Le conflit cognitif porte directement sur l'objet du conflit. Il s'agit d'un affrontement d'idées.

Il est bénéfique pour une équipe ou une organisation. Il est souvent une occasion d'innovation et de développement.



Conflit relationnel

Les interventions de dénouement de conflit portent ici sur la relation entre les protagonistes et non pas sur l'objet. Le pouvoir et les émotions sont donc centraux dans ce type de conflit. Il est donc inutile d'intervenir sur l'objet de l'accrochage, car les protagonistes utilisent toutes les occasions possibles pour jouer et rejouer la dynamique du conflit.

Les étapes d'un conflit

Le schéma suivant présente les étapes d'une dynamique conflictuelle. N'oubliez pas cependant que dans tout conflit relationnel se développe un modèle d'interaction circulaire où le comportement de l'autre est, dans une certaine mesure, une réponse à notre propre comportement et vice-versa.

| ACCUMULATION | INDIFFÉRENCE CONTROLÉE | ÉVITEMENT | GUERRE FROIDE | GUERRE OUVERTE |
|---|---|---|--|---|
| de frustration et de ressentiment suite à des défaites, des mauvaises compréhensions des paroles, des gestes des faits agaçants | Masquage des sentiments, Tensions envahissantes, Discussions sans plaisir | Actions pour éviter d'être ensemble, Espacement des rencontres directes | Recherche d'alliance, Élaboration de plans d'attaque indirecte | Comportements hostiles ouvertement, Accusations, Lettres de plainte, Recherche de la défaite de l'autre |

La résolution d'un conflit

Préalable : Être mutuellement d'accord sur le fait d'être en désaccord avec l'autre, en se le disant, pour que chacun l'entende. Se dire « oui » sur la volonté commune de rechercher une solution équitable.

Analyse constructive

- Distinguez les faits des interprétations
- Reconnaissez votre implication émotionnelle
- Reconnaissez l'impact sur l'autre ou les autres
- Identifiez la dynamique interactive (la circularité des échanges)
- Comprendre le processus pour en éviter la réapparition.

Pièges à éviter

- Insister sur la recherche de la cause
- Le désir de changer l'autre
- Rester dans le blâme
- Penser que l'on a raison
- Rechercher « d'une » solution unique.



Élaborez ENSEMBLE vos stratégies de résolution de conflits.