

Apprendre à éviter ou gérer les conflits

Pourquoi une situation qui nous semble anodine part-elle soudain « en vrille » ? Quelle mouche a piqué ce collaborateur si calme habituellement ? Comment faire pour ne plus m'énerver avec mon collègue dans telle ou telle situation ? Tant de questions que nous nous posons régulièrement, et qui illustrent notre incompréhension face à des situations de conflits.

Mais qu'est-ce qu'un conflit ? Alors qu'un désaccord ne contient pas d'affect, **le conflit est lié à des émotions**, des convictions affirmées de façon très forte. Et comme chacun campe sur ses positions sans écouter l'autre, il n'y a pas de discussion possible. **Ce qui mène souvent à une impasse.**

Prenons un exemple : si un collègue n'est pas d'accord avec moi sur la stratégie à adopter pour communiquer sur un projet, nous en discutons sereinement. Il n'y a pas d'émotion forte. En revanche, s'il n'est pas d'accord avec moi sur le planning du projet, qui pourrait décaler ses vacances prévues de longue date, ce dernier risque de s'énerver assez rapidement (émotion colère, ou peur par exemple), surtout si je veux absolument imposer ce planning. Et il se dit peut-être qu'en plus je le fais exprès, car la dernière fois... etc. etc.

Il convient dans ce dernier cas de diminuer l'affect et les émotions pour **transformer le conflit en désaccord** afin de le gérer plus sereinement en restant factuel.

Comment faire ? **En développant en amont son intelligence émotionnelle.**

L'intelligence émotionnelle nous permet d'améliorer notre communication afin de renforcer la qualité de notre relation aux autres. Elle nous ouvre les portes de l'assertivité : je défends mes intérêts tout en m'efforçant de comprendre ceux de mon interlocuteur, afin de trouver une solution gagnant-gagnant.

La bonne gestion d'un conflit implique notamment une écoute de qualité, afin d'identifier les besoins, les craintes, les enjeux de mon interlocuteur (craintes peut-être légitimes, enjeux que j'ai peut-être sous-estimés). La question à se poser n'est donc pas « comment lui faire accepter ma position ? » mais plutôt « Qu'est-ce qui le pousse à refuser ma position ? ». S'efforcer de comprendre l'autre ne signifie pas que j'approuve sa position ou que j'accepte sa solution sans broncher. Ce premier pas me permet tout simplement d'éviter les malentendus, de rebondir sur des craintes infondées, de rassurer mon interlocuteur sur tel point, ou de prendre en compte un élément essentiel que je n'avais pas vu. Et donc de débloquer la communication pour arriver ensemble à une solution acceptable pour tous.

ValoriCom RH aide les managers à mesurer leur QE (quotient émotionnel) et développer leur intelligence émotionnelle, par du coaching individuel et/ou des formations ciblées.

→ **Prochaine session de formation : les 3 et 4 octobre 2016 à Paris.**

Pour plus d'informations (coaching ou formations intra), nous contacter.