

OUTIL 6 Les impacts positifs du conflit

Présentation

Souvent perçue comme un problème ou un échec qui provoque baisse de performance et souffrance au travail, le conflit est pourtant un acte de communication comme les autres. Il est tout aussi normal d'être d'accord avec autrui que de ne pas l'être. Les difficultés relationnelles sont intrinsèques à la dynamique d'une relation et le conflit a des vertus constructives et productives. C'est un puissant levier relationnel qui amène à apprendre à mieux communiquer, à mieux comprendre les autres, à créer de nouvelles manières (souvent meilleures) de faire les choses, à construire un climat propice à la collaboration et à co-créer un style de management plus adapté aux besoins individuels et de l'entreprise.

Le but n'est pas donc pas de chercher à tout prix à résoudre ou supprimer tous les conflits, mais d'inviter chacun à porter un regard positif sur les situations conflictuelles et à développer sa capacité à les traiter avec objectivité (OUTIL 20), réceptivité, assertivité (OUTIL 22), bienveillance (OUTIL 44), équité et efficacité.

Prendre conscience des bénéfices individuels et des bénéfices collectifs d'un conflit est l'une des premières solutions pour en limiter, voire en éviter les impacts négatifs potentiels (OUTIL 51).

Intérêt des impacts positifs du conflit

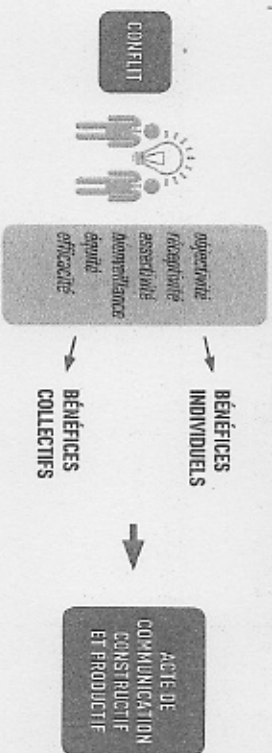
- Changer d'attitude face aux situations conflictuelles.
- Faciliter et améliorer la communication interpersonnelle.
- Développer des compétences et savoir-être individuels essentiels : empathie (OUTIL 17), responsabilisation, affirmation de soi, estime de soi, créativité...
- Favoriser l'émergence de nouvelles idées, perspectives et solutions.
- Cultiver un climat coopératif et une meilleure cohésion d'équipe.
- Renforcer les valeurs de la société et sa culture d'entreprise.

Pour l'utiliser

- Se concentrer sur une situation conflictuelle.
- Identifier les aspects négatifs réels qu'elle a générés, puis les aspects positifs qui en découlent pour soi, pour l'autre et pour le groupe, en complétant la phrase : « Ce qu'il y a de bien avec ce conflit, c'est que... ».
- Lister au moins 5 items positifs.

OBJECTIF 1 : PERCEVOIR LES ENJEUX ET LES MÉCANISMES DU CONFLIT

LES IMPACTS POSITIFS DU CONFLIT



Exemple d'application

Karim est responsable de rayon. Il se dispute fréquemment avec Marie, sa cheffe de secteur, sur la manière dont la gestion du stock est effectuée. Ce différend est non seulement une source de tension entre les deux collaborateurs, mais il installe également une mauvaise ambiance dans l'équipe. Après une formation sur la gestion des conflits, Karim et Marie listent ensemble dans un premier temps les impacts négatifs de cette situation sur eux et sur l'équipe. Après cet état des lieux, ils utilisent ensemble le « Ce qu'il y a de bien avec ce conflit, c'est que... ». Ils prennent conscience que ce différend les maintient en relation, qu'il leur fait pointer du doigt un dysfonctionnement relationnel, qu'ils ont tous les deux le même besoin d'efficacité sur cette gestion des stocks, qu'ils sont d'accord sur les enjeux et les objectifs et qu'il existe plusieurs stratégies possibles. Ce constat les incite à se renseigner sur les méthodes mises en place dans d'autres magasins et qu'ils pourraient appliquer au leur. Ce focus positif de leur conflit permet à Marie et Karim de mieux communiquer, de voir le problème avec objectivité et efficacité et de chercher des solutions nouvelles. Grâce à cette expérience, l'équipe a pu vivre le conflit comme un acte de communication constructif et productif.

POINTS DE VIGILANCE

- Se mettre automatiquement dans le bon état d'esprit d'objectivité, de réceptivité, d'assertivité, de bienveillance, d'équité et d'efficacité.
- Identifier les aspects positifs sans occulter les aspects négatifs.
- Accepter de se remettre en question.