

Fiche Info-coaching numéro 5

La gestion des conflits au sein des équipes

En tant que chef, vous aurez parfois à gérer des conflits. Il vous incombe de maintenir un niveau de rendement optimal continu au sein de votre équipe. Vous devez donc affronter et résoudre le conflit rapidement avant qu'il n'occasionne une perte de contrôle. Les cinq étapes suivantes fournissent un modèle qui vous aidera à concilier les personnes en conflit et à les inciter au dialogue et à la résolution de leurs différends.

La gestion des conflits au sein des équipes

1. Commencez le dialogue en abordant un autre sujet

Avant d'entrer dans les détails du conflit, incitez les personnes en conflit à adopter un ton conversationnel. Commencez la discussion sur un thème différent. Cette technique sert à briser la glace et à amorcer la discussion.

2. Autorisation, pouvoir et protection

Donnez à la réunion de gestion de conflit un ton de civilité. Les règles de base de la réunion pourraient inclure l'autorisation, le pouvoir et la protection.

Autorisez les personnes à être en désaccord. Rappelez-leur qu'elles sont libres d'exprimer leurs opinions mais qu'elles doivent le faire d'une manière respectueuse. Faites-leur savoir qu'elles ne doivent pas intentionnellement faire de remarques désobligeantes.

3. Discussion du problème

Demandez aux personnes de discuter du problème qui les préoccupe et paraphrasez leurs propos pour montrer que vous avez compris. Les parties adverses écouteront vos propos sans développer de sentiments négatifs. Cette méthode devrait pouvoir réduire le niveau de tension pendant la réunion.

Notez les commentaires des personnes dans un diagramme en forme de « T ». Ceci évite d'omettre les points saillants du conflit. Permettez aux parties adverses d'exprimer leurs opinions et griefs avec respect.

4. Implications

Demandez aux gens de prévoir un mauvais scénario si le conflit n'est pas résolu. Puis demandez-leur de prévoir le meilleur scénario qu'une résolution satisfaisante apporterait.

5. Sollicitation d'idées

Demandez des idées qui permettent d'atteindre l'objectif. Examinez, une à une, les préoccupations clarifiées de votre diagramme en « T » et demandez des idées pour résoudre la situation et obtenir le meilleur scénario possible.

© 2006, *The Coaching Chip* est la propriété de *The Coaching Clinic*, 16 Strathearn Road, Toronto, ON M6C 1R3. Tous droits réservés. Cette fiche est conçue pour l'utilisation professionnelle et personnelle du destinataire. Toute redistribution est strictement interdite sans la permission de *The Coaching Clinic*.