



DALE CARNEGIE®
TRAINING

Guide de résolution des conflits internes



Résolution des conflits internes

En suivant ces quelques conseils, vous serez capable de :

- Comprendre les réactions au conflit afin de mieux gérer les attitudes
- Analyser les situations de conflit pour déterminer la meilleure approche et obtenir les résultats souhaités
- Élaborer des stratégies de résolution des conflits favorisant le travail d'équipe

Présentation

Tandis que John D. Rockefeller premier du nom créait la Standard Oil Company, il déclara : « La capacité de gérer des personnes est un bien qui peut être acheté, au même titre que du sucre ou du café. Et je suis prêt à payer pour cette capacité plus que pour toute autre chose au monde. »

La capacité à gérer des personnes est même encore plus importante aujourd'hui, avec les pressions et le train d'enfer de nos environnements. Pouvoir gérer un conflit de manière productive compte parmi les compétences les plus délicates et les plus fréquemment citées en matière de ressources humaines.

Dans ce manuel, nous vous aiderons à imaginer l'approche à adopter dans la gestion des conflits. Ainsi, vous prendrez conscience des aspects à améliorer. Ensuite, nous vous présenterons différentes stratégies efficaces pour la résolution des conflits. Celles-ci vous aideront à instaurer une coopération accrue.

« Il ne faut pas craindre l'opposition. Rappelons-nous qu'un cerf-volant vole contre le vent et non avec le vent. »

-Hamilton Wright Mabie



Profils de réaction au conflit

Enregistrez vos réactions aux affirmations suivantes. Lisez attentivement chaque proposition et attribuez à chacune d'entre elles une note choisie dans l'échelle de numérotation.

Échelle de notation

1 : Rarement

2 : Parfois

3 : La plupart du temps

1. ____ Le point de vue d'un tiers peut m'influencer.
2. ____ Je fais taire ceux qui ne sont pas d'accord avec moi.
3. ____ Je traite le problème en cours de manière diplomatique et ne porte aucune attaque aux individus.
4. ____ Je considère que les autres essaient de forcer mes décisions.
5. ____ J'exprime mes pensées et mes convictions avec tact lorsqu'elles diffèrent de celles qui viennent d'être exprimées.
6. ____ Plutôt que de donner mon avis lorsque je suis en désaccord avec un tiers, je le garde pour moi.
7. ____ J'écoute le point de vue de l'autre avec ouverture d'esprit.
8. ____ Je fais en sorte que mes émotions révèlent le meilleur de moi-même.
9. ____ Je hausse le ton pour faire entendre mon point de vue.
10. ____ J'ai tendance à rabaisser les autres lorsque je fais entendre mon point de vue.
11. ____ Je recherche des manières de négocier et de parvenir à un compromis avec les autres.
12. ____ On me dit que je suis trop insistant.
13. ____ Je m'assure que mon opinion a été entendue dans toute controverse.
14. ____ Je pense que le conflit est nécessaire lors des réunions.
15. ____ Je suis le plus verbal dans les réunions lorsqu'il s'agit de faire passer mes idées.



Score des profils de réaction au conflit

Calcul du score :

Additionnez le score des questions 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15

Soustrayez la somme des scores obtenus aux questions 3, 5, 7, 11

Total:

Que représente ce score ?

1—4:

Passif

Vous vous laissez faire au point de laisser les comportements difficiles prendre facilement le dessus sur vous. Vous avez tout intérêt à apprendre à faire entendre vos idées opinions avec diplomatie et tact.

5—10:

Assertif

Vous faites preuve d'assurance professionnelle dans vos relations, en particulier avec les comportements difficiles. Continuez à faire preuve d'ouverture, à écouter les points de vue différents du vôtre et à exprimer vos idées et opinions de façon appropriée.

11+

Agressif

Vous vous montrez parfois si combatif que certains évitent tout échange avec vous. Vous avez tout intérêt à apprendre à écouter et à exprimer vos opinions avec une efficacité accrue.

Stratégies pour la limitation des conflits

Conflits de processus :

- Demandez-vous : « Ai-je vraiment le contrôle sur ce conflit de processus ? »
- Identifiez la cause première du problème et analysez les possibilités d'amélioration.
- Avant tout, discutez avec le propriétaire du processus.
- Décrivez le problème identifié et parvenez à un accord.
- Suggérez une solution et un plan d'action réalistes.
- Accompagnez la mise en œuvre du plan et exprimez votre reconnaissance au propriétaire du processus.

Conflits de rôles :

- Demandez-vous : « Quelle perception ai-je précisément de mon rôle par rapport aux autres personnes impliquées dans ce conflit ? »
- Engagez-vous à clarifier votre rôle auprès des autres personnes impliquées.
- Soyez prêt à modifier la perception que vous avez de votre rôle.
- Démontrez votre volonté de flexibilité dans la réalisation des objectifs de votre entreprise.
- Restez positif. Considérez tout changement de rôle en termes d'opportunités.

Conflits interpersonnels :

- Demandez-vous : « Dans quelle mesure mes à-prioris et mes préjugés affectent-ils cette relation ? »
- Notez trois comportements que vous pourriez modifier afin d'atténuer les conflits dans cette relation. Engagez-vous à adopter ces changements pendant au moins trois mois.
- Demandez à l'autre personne impliquée comment vous pourriez désamorcer le conflit. Encouragez tout feedback qui pourrait paraître brutal mais sincère.
- Mettez-vous à sa place. Selon vous, que pense-t-il de votre engagement à désamorcer le conflit entre vous ? Pourquoi ?
- Citez 5 qualités que vous constatez chez l'autre. Ensuite, citez cinq avantages que vous apporterait une meilleure relation.

Conflits d'orientation :

- Demandez-vous : « Suis-je clair dans mon orientation ou ma vision ? »
- Clarifiez les malentendus jusqu'à pouvoir décrire celle-ci aisément, en des termes neutres, et agir en conséquence.
- Demandez l'autorisation de dissoudre ces malentendus avec l'autre sur un ton convivial et sans confrontation, puis obtenez son accord.
- Préférez les formules avec « je » et « nous », plutôt que les phrases avec « vous ».
- Si la différence réside au niveau des valeurs, choisissez toujours la valeur la plus élevée.
- Engagez-vous sincèrement.

Conflits externes :

- Demandez-vous : « Ai-je réellement le contrôle sur ce facteur ? »
- Engagez-vous dans des combats qui valent la peine.
- Mettez votre énergie dans des actions que vous êtes « capable » de mener, plutôt que de vous plaindre de ce que vous n'êtes « pas capable » de faire.
- Faites quelque chose de bien pour les autres.
- Conservez votre objectif et faites preuve de résolution.
- Parlez à quelqu'un de confiance.



Pour plus d'informations sur les formations et séminaires Dale Carnegie consacrés à la résolution des conflits ou à d'autres compétences essentielles du leadership, visitez le site :

www.dale-carnegie.fr

Plan de résolution des conflits

En vous aidant de ce modèle, élaborer votre propre plan d'action.

1. Conflit spécifique :

2. Personnes impliquées :

3. Plan d'action :

4. Objectifs de résultats :

Partenaire responsable : _____