

# LE CONFLIT AU TRAVAIL UNE RÉALITÉ QUASI INCONTOURNABLE !

*Qu'on le veuille ou non, là où il y a des êtres humains, il y a des conflits, des mésententes, des divergences, des affrontements, des désaccords, des différends, des chicanes et j'en passe. Les synonymes ne manquent pas. Le mot fait peur, pas besoin de fermer les yeux pour l'imaginer. On le visualise si nécessaire après coup pour être certain qu'on a eu raison ou pour s'en convaincre.*

Pourtant, nous sommes tous d'accord pour dire objectivement que « les conflits font partie de la vie ». Alors pourquoi en avons-nous si peur ?

Je ne réinventerai pas la roue. Diata Bailou, professeur d'Économie en Organisation des Entreprises, le définit comme suit : « le conflit est, par essence, un désaccord, une contradiction, ou une incompatibilité. Il s'applique à toute situation dans laquelle se trouvent des individus dont les objectifs, les cognitions ou les émotions sont incompatibles et les conduisent à s'éloigner ».

## **Elle identifie aussi plusieurs types de conflits :**

- le conflit d'objectifs, quand les buts ou les issues semblent être incompatibles,
- le conflit cognitif, quand les buts ou les pensées respectives des parties sont perçues comme incompatibles, et
- le conflit affectif, quand les sentiments ou émotions respectives des parties sont incompatibles, c'est-à-dire que les intéressés se font fâcher mutuellement.

## **Comment le traiter ?**

En 7 étapes :

1. Observation et description du conflit
2. Déclaration du conflit, décision de traiter le conflit
3. Compréhension des raisons du conflit
4. Inventaires des solutions possibles
5. Évaluation des solutions possibles
6. Détermination des moyens d'action
7. Détermination des moyens d'évaluation

## **L'influence positive du conflit**

La naissance ou la résolution d'un conflit permet souvent de trouver une solution constructive à un problème. La nécessité de résoudre un conflit peut amener les intéressés à chercher le moyen de changer la manière dont ils font les choses. Le conflit peut également rendre le changement plus acceptable.

## **L'influence négative du conflit**

Il peut aussi avoir des conséquences graves et détourner certains efforts de leur but. À un moment où il faudrait s'efforcer de faire converger les ressources de l'organisation vers les buts fixés, un conflit peut entraîner un gaspillage de ces ressources, notamment en temps et en argent. Il peut affecter négativement le bien-être psychologique des employés. Si le conflit est grave, les pensées, les idées et les croyances en opposition peuvent engendrer du ressentiment, des tensions et de l'anxiété.

## **Exercice pratique**

Je vous propose un exercice de réflexion. À la lecture des énoncés, quelles conclusions en tirez-vous ? Êtes-vous d'accord avec la définition avancée ? D'après votre expérience, y a-t-il un aspect positif aux conflits ? Comment vous sentez-vous lorsque vous vivez des conflits avec des collègues ou que les gens de votre équipe ne s'entendent pas ? Que faites-vous alors ?

**Danielle Coulombe, PCC**

Coach professionnelle et d'affaires

**514.770.3818**

danielle@coulombecoach.com

www.coulombecoach.com