

Le conflit : une chance à saisir

15.08.2019

Les conflits, les tensions nous accompagnent quotidiennement autant au niveau professionnel que privé, dans la vie de tous les jours avec les membres de notre famille, avec nos voisins, dans la rue ou en vacances. La promenade, le changement de perspective et l'auto-réflexion sont des outils pour saisir la chance que cachent les conflits.

Souvent nous entendons qu'il faut éviter les conflits. Le pensez-vous aussi ?

Nous pouvons éviter des problèmes si nous **posons plus de questions**. En effet, nous interprétons souvent faussement des comportements ou des attitudes de nos collègues, parents ou partenaires. Ainsi, le simple fait de poser une question, aide à clarifier une situation ou à comprendre un comportement. Il ne faut pas attendre.

Ceci donne une règle de base dans la gestion des conflits : aborder au plus vite les situations difficiles, les conflits. Le temps est rarement un allié dans ces situations. Très souvent les situations s'enveniment avec le temps.

Pour moi, le but n'est pas d'éviter tous les conflits car les conflits sont parfois utiles pour créer les bases d'une relation solide et surtout pour mieux se connaître.

En effet, les conflits sont très souvent le miroir de notre être, de nos valeurs. Il y a une confrontation entre des personnes, des cultures ou des éléments. Ainsi nous pouvons avoir un conflit intérieur, quand nous devons prendre une décision qui tiraille deux valeurs que l'on a au fond de soi.

Définition en ligne du Wiktionnaire :

Du latin conflictus (heur, choc, lutte, attaque), dérivé de confligere (heurter, opposer) composé du préfixe con- (ensemble) et de fligere (heurter, frapper).

Si l'on souhaite saisir la chance qui se cache derrière chaque conflit, il est nécessaire :

1. De **se connaître**. En particulier de connaître ses valeurs personnelles. Voir à ce sujet l'article « Le leadership suppose d'être conscient de ses propres valeurs »
2. De faire une **auto-réflexion** et de réfléchir à la part de responsabilité que nous avons dans le conflit. Nous devons, à ce titre, garder une ouverture d'esprit.
3. De **dialoguer**. L'échange sur terrain neutre, au même niveau est une nécessité. A ce titre, faites attention aux aspects
 - verbal : ce que je dis
 - non verbal : quel est le langage de mon corps, que disent mes yeux
 - para verbal : quelle intonation ai-je (un célèbre dicton dit : c'est le ton qui fait la musique)

Voici trois outils pour vous aider à saisir cette chance.

LP3 SA

Rue Général Dufour 18, 2502 Biel/Bienne

+41 78 818 40 18

www.lp3leadership.com

david.fiorucci@lp3leadership.com

CHE-347.044.325

La promenade comme outil lors de tensions et de conflits

La promenade est un élément/outil clé de mes formations leadership. Des milliers de cadres utilisent cette méthode désormais au niveau professionnel comme privé.

En effet, lors de tensions ou de conflits, je conseille d'aller se promener 20' avec la personne concernée. Selon moi, il n'y a rien de pire que de convoquer quelqu'un dans un bureau pour gérer un conflit. Chacun assis en face de l'autre, confinés entre quatre murs, avec une atmosphère lourde et un air de qualité mauvaise.

Les bienfaits de la promenade se résument ainsi :

- Vous marchez ensemble, côte à côte. Vous n'êtes donc pas en confrontation. De plus vous vous adaptez l'un l'autre pour marcher à la même cadence !
- Vous allez dans la même direction, vous avancez !
- Vous stimulez votre circulation sanguine et irriguez ainsi mieux votre cerveau, d'autant plus que dehors la qualité de l'air est meilleure et que vous avez plus d'oxygène. Vous réfléchissez mieux.
- Vous êtes en « sécurité » car vous êtes dehors et non confinés entre quatre murs. Vous pouvez fuir si nécessaire et vous pouvez prendre de la distance ou vous rapprocher de l'autre personne.

Un dernier conseil pour la promenade : faites des promenades également quand la situation est bonne ! par exemple 1x par semestre avec chaque membre de mon équipe. Ceci évitera que l'on associe la promenade avec un problème. Je connais même une entreprise que j'ai accompagné qui a institutionnalisé la promenade en créant un chemin de 20' dans la forêt voisine avec des flèches au nom de l'entreprise.

La critique en tant qu'opportunité

Vous êtes parfois critiqué. Vous pouvez vous en réjouir. C'est une opportunité de développement qui s'offre à vous.

Conseils pour une attitude constructive face à la critique :

- Ecoutez – écoutez activement.
- Restez détendu, respirez profondément.
- Répétez ce que vous avez entendu (comment, quand, où). Vous créez ainsi la possibilité d'une meilleure compréhension mutuelle.
- Mettez-vous à la place de l'autre (changement de perspective).
- Dites merci pour la critique. On vous accorde de l'attention et vous avez l'opportunité d'apprendre quelque chose de nouveau sur vous.
- Triez et différenciez les critiques : celles qui vous concernent et celles qui sont liées aux circonstances.
- Invitez les autres à vous critiquer. Vous souhaitez apprendre.

La critique peut vous révéler des facettes de votre personnalité que vous ne pouviez pas cerner.

LP3 SA

Rue Général Dufour 18, 2502 Biel/Bienne

+41 78 818 40 18

www.lp3leadership.com

david.fiorucci@lp3leadership.com

CHE-347.044.325

Le changement de perspective

Dessinez 4 quadrants sur une feuille de papier (deux à gauche et deux à droites, l'un sous l'autre).

1. Dans le quadrant du haut à gauche, pensez à une personne avec qui vous ne vous entendez pas, que vous n'appréciez pas ou avec qui vous avez des problèmes. Inscrivez les trois comportements/éléments qui vous gênent, que vous ne trouvez pas bien, qui sont négatifs. Par exemple : « il est arrogant »
2. Dans le quadrant du haut à droite, pensez à vous et inscrivez les trois comportements/éléments que vous trouvez bien, qui sont positifs. Par exemple : « J'ai de l'empathie »

... et maintenant, faisons le changement de perspective...

3. Dans le quadrant du bas à gauche, réfléchissez aux éléments positifs qui se cachent derrière les formulations négatives, aspects négatifs que vous avez mentionnés pour l'autre personne. En effet, très souvent, pour ne pas dire quasiment tout le temps, certains comportements peuvent être perçus comme positifs suivant le regard que l'on porte. Ainsi par exemple, l'arrogance que nous avons mentionnée comme élément négatif et qui nous gêne, cache une facilité de parole ou de la confiance en soi.
Ceci reflète parfois également des « manques » ou des « faiblesses » de notre part. Ce sont parfois là aussi des miroirs pour nous
4. Finalement, dans le quadrant du bas à droite, vous pouvez faire l'exercice inverse pour vous. Les éléments positifs que vous avez mentionnés pour vous peuvent être perçus comme négatifs. Ainsi l'empathie peut être perçue comme un manque de personnalité ou un effacement ou un manque de confiance, de prise de position.

Cet exercice est idéal dans divers cas de figure :

- Pour vous préparer avant une séance avec une personne avec qui vous avez des tensions. Le fait d'avoir fait cet exercice et de vous avoir pris le temps de le faire, va faire en sorte que vous dégagerez une autre énergie et aura quand vous rencontrerez la personne. Ceci peut permettre de détendre l'atmosphère et ainsi d'aborder la séance avec de nouvelles bases
- Si dans votre équipe, vous avez deux personnes qui ont des tensions, vous pouvez prendre séparément ces deux personnes et leur faire faire cet exercice individuellement. Seulement après, vous pourrez organiser une rencontre et un échange entre ces deux personnes.

Il est bien évident que ces outils ou exercices ne résolvent pas tous les problèmes, mais ils permettent souvent de désamorcer les crises et les tensions et surtout de mettre l'autre sous un projecteur nouveau. De plus ceci nous permet de mieux nous connaître et de comprendre pourquoi certaines personnes ont parfois de la peine avec nous.

Bons changements de perspective et bonnes promenades !

Auteur: David Fiorucci
www.lp3leadership.com