



Conseils pour la résolution des conflits

La capacité de résoudre amicalement les conflits du quotidien est une habileté importante à acquérir, pour tout le monde. Elle peut vous aider aussi dans votre vie personnelle. Voici quelques astuces :

- ✓ **Choisissez vos batailles.** Nous faisons tous des erreurs et il se peut que nous dérangions les autres sans nous en rendre compte. Si un collègue oublie de refaire du café ou vous remet une fois un travail en retard, passez l'éponge, passez à autre chose. Cependant, c'est important de gérer les problèmes sérieux ou persistants.
- ✓ **Laissez le temps passer, parlez-en plus tard et attendez d'être moins en colère.** Par exemple, à l'heure du dîner ou après le travail, demandez à votre collègue : « Pouvons-nous discuter de ce qui s'est passé à la réunion aujourd'hui? »
- ✓ **Décrivez le problème et ne tombez pas dans les attaques personnelles. Tenez-vous-en aux faits.** Lorsque vous accusez ou insultez une personne, c'est naturel d'être sur la défensive et de se mettre en colère ce qui n'aide en rien! Le fait de dire « Hier, j'ai dû rester en retard pour nettoyer mon poste et le vôtre, puis mon bus m'a manqué », fonctionnera probablement mieux que de dire que l'autre personne vous a fait rater votre bus. »
- ✓ **Respecter le point de vue de l'autre.** Vous pouvez dire « Je comprends que c'était très occupé hier et que vous deviez partir juste après votre quart de travail. »
- ✓ **Suggérer une solution juste.** « Seriez-vous prêt à commencer à nettoyer votre station un peu plus tôt à partir de maintenant? » est une bonne façon de suggérer une solution. Ou demander : « Comment pouvons-nous travailler ensemble pour résoudre ce problème? »