



Commission de
la santé mentale
du Canada

Mental Health
Commission
of Canada



RÉSOLUTION DES CONFLITS

«Je sais qu'il y a des tensions au sein de mon équipe, mais il est difficile de résoudre le problème à la racine parce que tout le monde a la possibilité de simplement éteindre sa caméra et se détacher, ce qui fait que je ne prends connaissance des conflits qu'indirectement, lorsqu'on me les rapporte.»

1

Recherchez les causes sous-jacentes des comportements agressifs

Si un employé semble mécontent ou même agressif, essayez de déterminer les facteurs pouvant être en jeu. Que ce soit le stress lié à la pandémie, une période particulièrement mouvementée au travail ou une autre épreuve (que l'employé peut choisir de divulguer ou non), il est important de vous rappeler que vous ne voyez probablement pas le portrait dans son ensemble.

Au moment d'aborder la personne, **faites preuve de compassion en lui demandant si elle vit d'autres difficultés dont elle aimerait discuter.** Si vous n'êtes pas à l'aise dans ce type d'interaction, vous pourriez tenter d'améliorer vos compétences en communication et résolution de conflits.

2

Mettez un frein aux rumeurs

Des rumeurs sont susceptibles de circuler dans tous les bureaux, mais leurs répercussions néfastes sur la dynamique de l'équipe peuvent être difficiles à contrer. Bien qu'il soit impossible de les éliminer complètement, tentez de prévenir, autant que possible, les discussions de couloir (ou les clavardages privés mesquins, en contexte de télétravail), conjectures chuchotées en secret et autres commérages au sujet de collègues.

Misez sur la transparence afin de rendre les spéculations superflues et encouragez les employés à venir directement à vous pour exprimer leurs questionnements ou inquiétudes.

3

Recadrez les conflits en milieu de travail dans le contexte virtuel

Il faut des efforts pour repérer les conflits et le harcèlement, particulièrement dans un cadre virtuel. Même si vos employés ne se disputent pas lors des vidéoconférences, du harcèlement (ou de la cyberintimidation) pourrait tout de même avoir lieu. Portez attention aux indices subtils donnant à penser que quelque chose cloche (p. ex., un ton hostile dans un échange de courriels) et rappelez à votre équipe qu'un comportement professionnel et une bonne communication sont tout aussi importants – sinon plus – lorsque les interactions se font virtuellement.



4 Encouragez les discussions orientées vers les solutions

Lorsque les employés ont l'occasion d'exprimer leurs préoccupations, que ce soit en privé ou en groupe, encouragez la réflexion orientée vers les solutions. S'il est parfois libérateur de vider son sac, cela peut aussi mener à une habitude malsaine et improductive de ruminant.

Ainsi, si un membre de l'équipe, par exemple, raconte un incident négatif au sujet d'un autre collègue, demandez-lui ce qui pourrait améliorer la situation à son avis et ce qu'il est prêt à faire pour y contribuer.

5 Faites un suivi régulier auprès de tous les membres de l'équipe

Il peut être facile pour les gestionnaires de s'enliser dans un modèle où les personnes qui se plaignent le plus sont celles qui obtiennent le plus de faveurs. Pourtant, **il est important de prévoir du temps pour tous** les membres de l'équipe. Même si certains employés n'hésitent pas à exprimer leurs problèmes face à leurs collègues, d'autres ne diront rien à moins d'y être invités.

Gardez à l'esprit que les normes culturelles, les différences de personnalité, les préférences personnelles et les expériences passées peuvent perturber l'équilibre dans les communications et les perceptions d'inclusion au sein d'une équipe.

Des vérifications régulières vous permettront de prendre le pouls d'employés qui seraient autrement restés silencieux et de brosser un portrait plus complet des dynamiques dont vous devriez avoir conscience.

6 Faites appel à un médiateur au besoin

Parfois, la résolution d'un conflit interne peut nécessiter l'expertise et l'objectivité d'un médiateur indépendant. Qu'il œuvre à l'intérieur ou à l'extérieur de votre organisation, l'expert en résolution de conflits, en gestion du changement ou en communication peut vous aider à aller au fond de tout problème que vous auriez raté.



Pour plus d'information, visitez le <https://commissionsantementale.ca/covid-19/>



Commission de
la santé mentale
du Canada

Mental Health
Commission
of Canada



Avec le financement de

Santé
Canada

Health
Canada