8 Les conflits – Comment les gérer de manière créative

Liste de contrôle : Facteurs importants à prendre en compte lorsque vous faites face à des confits

1. **Veillez à ce que de bonnes relations restent la priorité absolue.**
   - Traitez-vous mutuellement avec calme.
   - Essayez d'inspirer le respect mutuel.
   - Faites preuve de courtoisie.
   - Conservez un esprit constructif malgré les pressions.

2. **Séparez les problèmes des personnes.**
   - Les conflits peuvent être causés par des divergences réelles et valables.
   - On peut débattre des vrais enjeux sans compromettre les relations de travail.

3. **Prêtez attention aux intérêts qui sont présentés.**
   - Écoutez attentivement les personnes en cause pour découvrir ce qu'elles pensent et pourquoi elles le pensent.
   - Demandez des éclaircissements.
   - Reformulez, paraphrasez et résumez.
   - Demandez si des idées importantes vous auraient échappé.

4. **Écoutez avant de prendre la parole.**
   - Pour régler efficacement un conflit, vous devez comprendre la démarche de l'autre partie avant de défendre votre propre position.
   - Utilisez l'écoute active.
   - Écoutez avec empathie pour savoir comment les autres parties voient le conflit.
   - Parlez au « je ».

5. **Établissez les faits.**
   - Fixez un objectif d'un commun accord.
   - Cherchez des éléments observables et mesurables qui influenceront la décision.
   - Songez au calendrier, aux facteurs politiques et aux autres éléments qui pourraient avoir une incidence.
   - Décidez comment vous saurez en être arrivés à une décision adéquate et acceptable.

6. **Examinez des options ensemble, car cela favorise la collaboration.**
   - Soyez ouverts à l'idée que d'autres options peuvent exister et que vous pouvez en arriver à une solution d'un commun accord.
   - Cette partie du processus bâtit la confiance, le respect mutuel et la détermination d'en arriver à une solution.

7. **Efforcez-vous d'en arriver à une solution offrant des gains mutuels, si cela est possible.**
   - Ces solutions fonctionnent particulièrement bien lorsque les enjeux ne sont pas trop importants et qu'il faut maintenir les relations.
   - Un compromis n'est pas toujours possible ou indiqué. Lorsque le résultat est crucial, il ne convient pas de rechercher une solution offrant des gains mutuels.

8. D'après Stephen Covey, il existe six façons de régler un problème :

   i. **Je gagne, tu perds** – C'est la solution la plus populaire dans le monde des affaires, les sports et les milieux universitaires; elle peut même être un mécanisme de contrôle dans certaines relations.

   ii. **Je perds, tu gagnes** –Les personnes qui procèdent ainsi ont une faible estime de soi et font toujours passer les autres avant elles-mêmes, sans égard aux résultats.

   iii. **Je perds, tu perds** – C'est une solution populaire en cas de divorce : « Si je ne peux pas l'avoir, personne ne l'aura ».

   iv. **Je gagne** – Une personne qui voit les choses ainsi cherche à atteindre ses propres fins et laisse les autres en faire autant.

   v. **Je gagne, tu gagnes** – Cette solution résulte essentiellement d'une négociation raisonnée qui sépare les personnes du conflit, est axée sur des intérêts plutôt que sur des positions, définit des options permettant des gains mutuels et repose sur un critère objectif (une norme ou un principe externe) acceptable pour les deux parties.

vi. **Nous gagnons tous les deux ou il n'y a pas d'accord** – Les deux parties ne peuvent gagner et se séparent, leur confiance mutuelle restant intacte. Cela fonctionne bien lorsqu'il n'est pas nécessaire d'en arriver à une solution immédiate.

Chaque problème recèle des possibilités si puissantes qu'elles le réduisent littéralement à presque rien. Les plus grandes réussites sont le fait de personnes qui ont reconnu un problème et l'ont transformé en une occasion. Ce qui importe dans la vie, ce n'est pas de gagner ou de perdre, mais bien de jouer le jeu selon les règles.

Joseph Sugarman