



Compétences interpersonnelles

Gestion des Conflits

# Introduction

## Gestion des Conflits

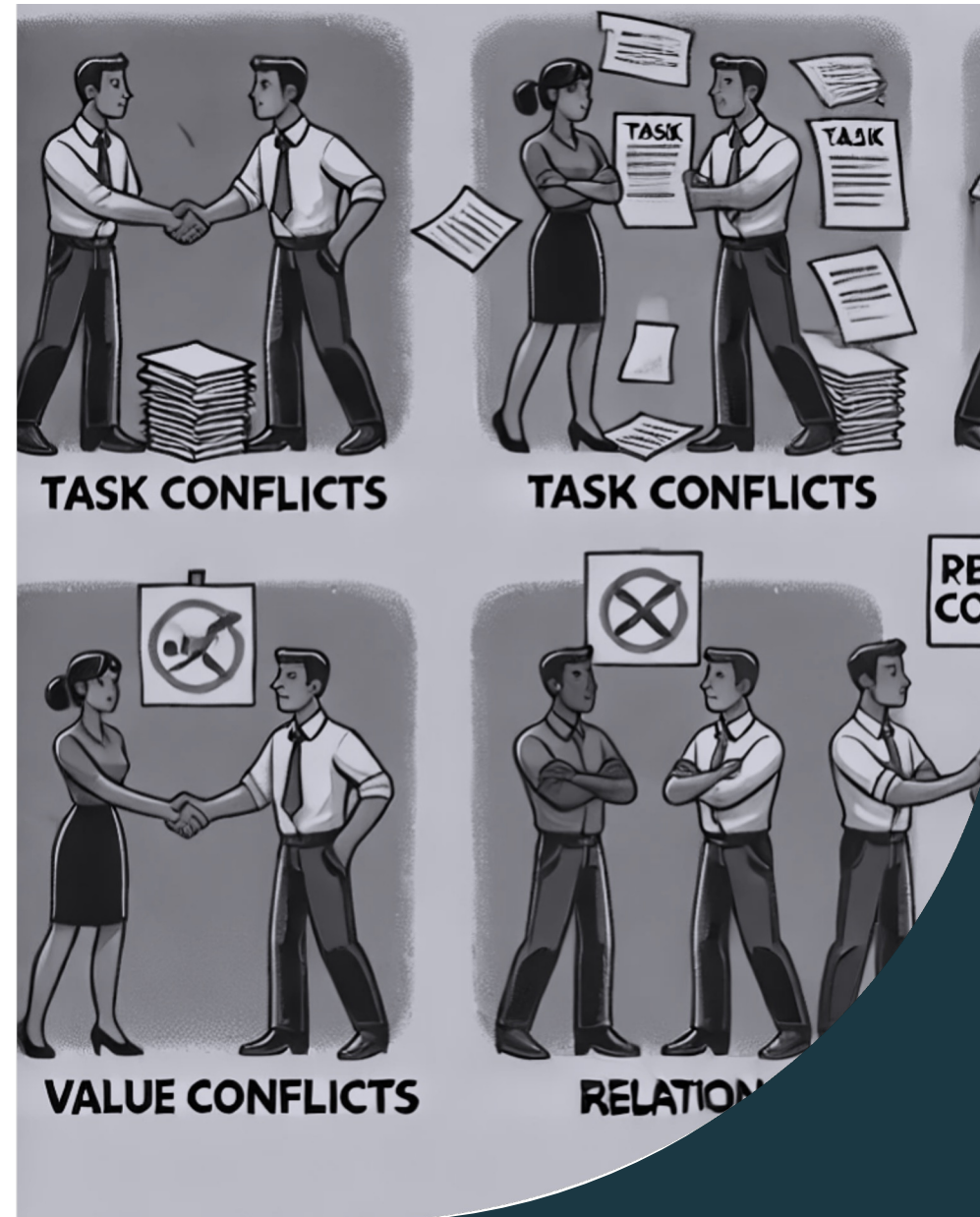
- Apprenez des stratégies essentielles pour identifier, gérer et résoudre efficacement les conflits au travail.
- Développez des compétences pratiques pour promouvoir un environnement de travail positif et productif.



# Types de Conflits

## Identification des Conflits

- **Conflits de tâches:** Désaccords sur les tâches et les responsabilités liées au travail.
- **Conflits relationnels :** Différences personnelles et problèmes interpersonnels.
- **Conflits de valeurs :** Croyances et valeurs divergentes, entraînant des désaccords sur les principes ou l'éthique.



## Signes de Conflit



**Changements de communication :**  
Augmentation des disputes ou  
manque de communication.



**Tension :** Inconfort notable lors  
d'interactions ou de réunions.



**Changements de comportement:**  
Changes in team dynamics, such as  
reduced collaboration or avoiding  
discussions.

# Communication Empathique



Compétences clés : écoute active, indices non verbaux



Avantages : Renforce la confiance, améliore la compréhension



Défis : surmonter les préjugés, rester concentré



# Étapes de Résolution Collaborative

**Avantages :** Favorise le travail d'équipe, assure l'adhésion

**Défis :** équilibrer les perspectives, éviter la pensée de groupe

Définir	Définir le problème
Brainstorm	Brainstorm les Solutions
Evaluate	Évaluer les options
Accepter	Convenir d'une solution





# Prévention des Conflits

## Stratégies de Prévention des Conflits

- Communication Claire
- Feedback Régulier
- Renforcement de l'Équipe

Avantages : Réduit les malentendus, renforce la cohésion d'équipe

Défis : maintenir la cohérence, encourager la participation

**Avantages :** Améliore l'harmonie du lieu de travail, améliore la dynamique d'équipe

**Défis :** apprentissage continu, équilibre des perspectives



1) Identification des conflits



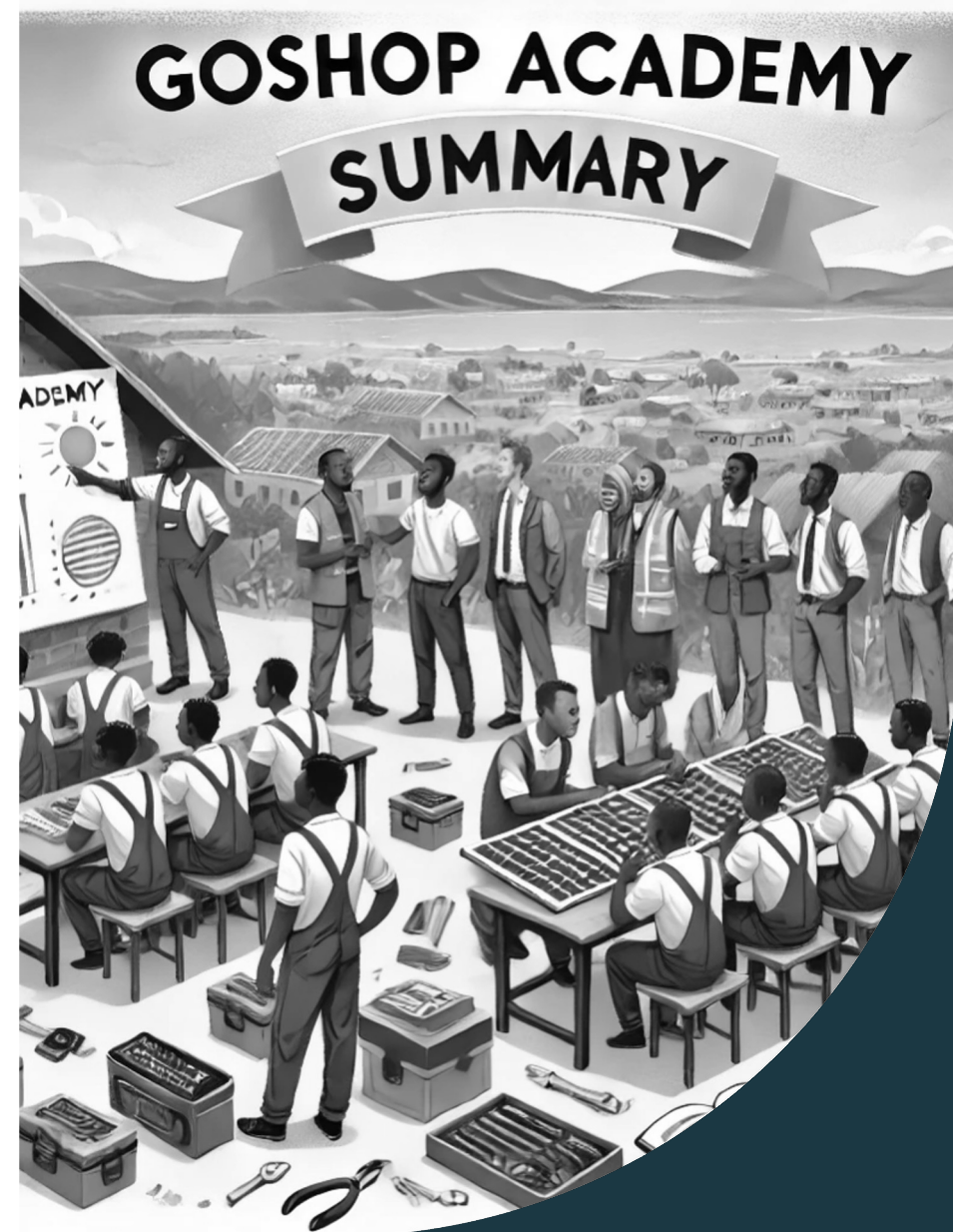
2) Communication empathique




3) Résolution collaborative



4) Prévention des conflits







**S STOP**  
Pause, take a deep breath and calm down before addressing the conflict.

**O OBSERVE**  
Objectively observe and identify the cause of the conflict by understanding the perspective of all sides.

**A ASSESS**  
Brainstorm possible solutions to resolve the conflict.

**R RESPOND**  
Review and decide on the appropriate way to move forward, considering fairness and effectiveness.

### DO THE HIGH FIVE

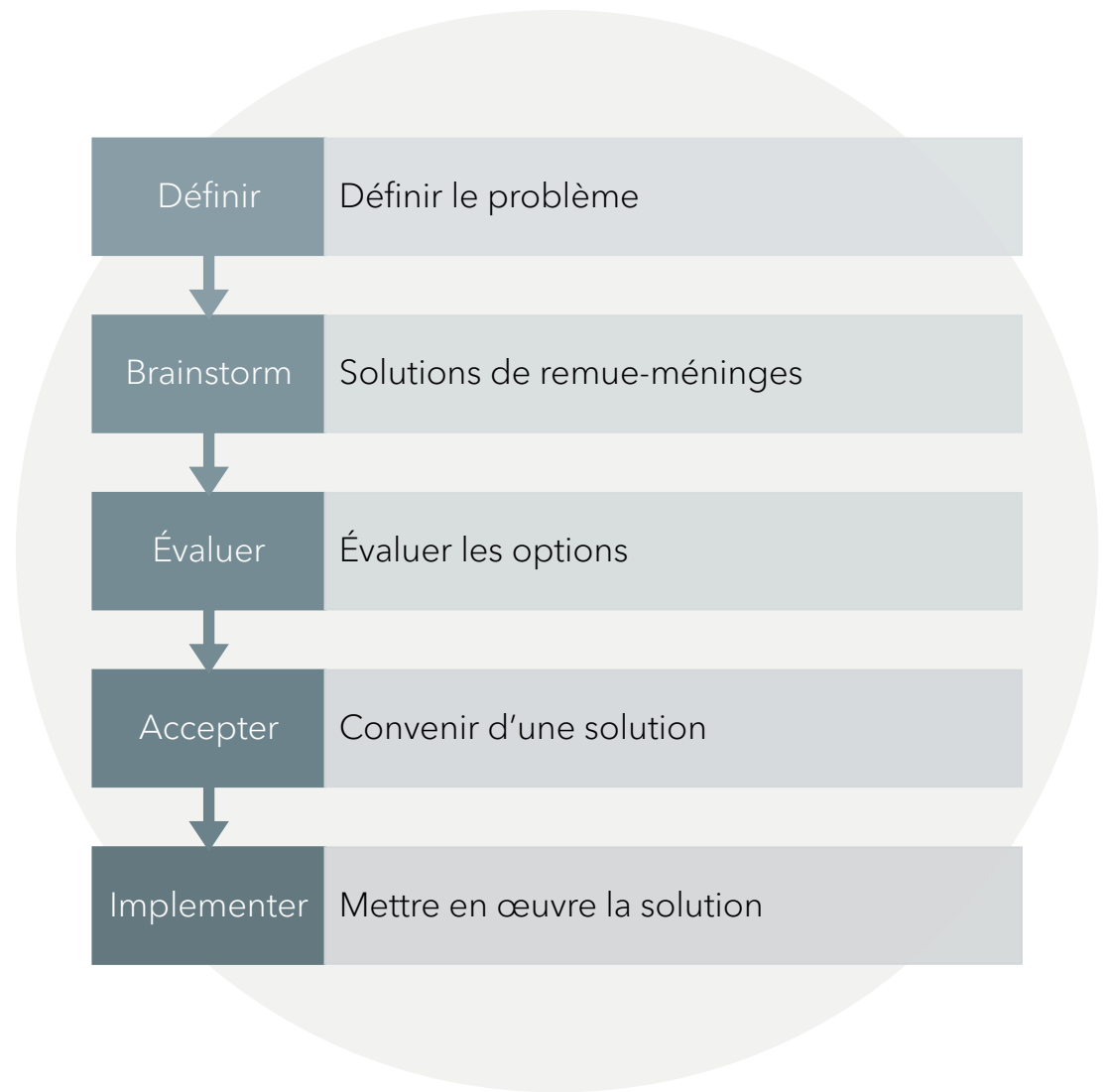
	<b>IGNORE</b>
	<b>SPEAK NICELY</b>
	<b>SPEAK FIRMLY</b>
	<b>WALK AWAY</b>
	<b>REPORT</b>

## Scénario d'Exercice

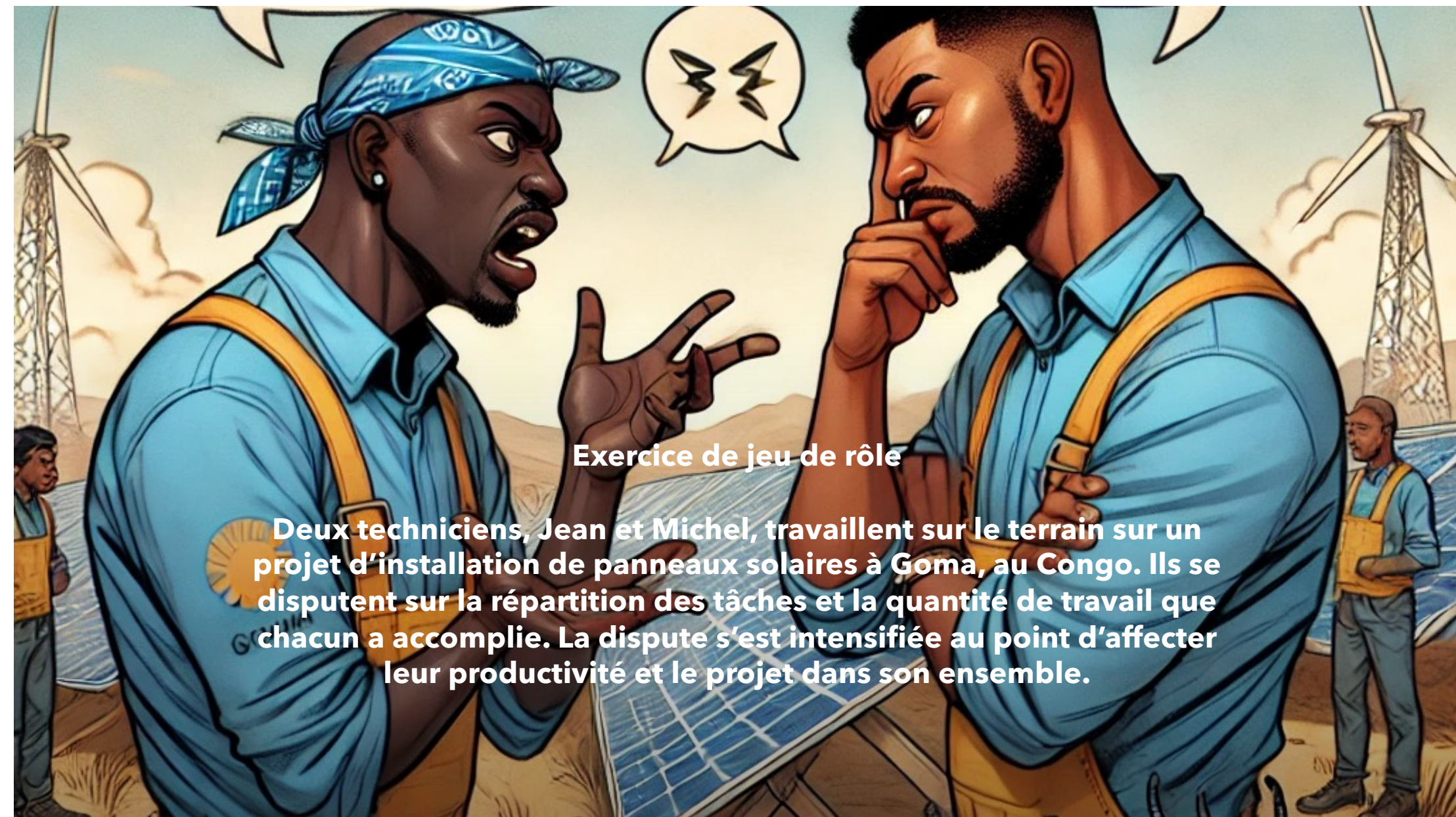
Deux membres de l'équipe, Alex et Jamie, ne sont pas d'accord sur l'approche d'un projet critique. Alex préfère une méthode traditionnelle, tandis que Jamie préconise une nouvelle technique innovante. Le désaccord a entraîné des tensions et une réduction de la productivité des équipes.



# Scénario d'Exercice - Étapes pour Résoudre







### Exercice de jeu de rôle

Deux techniciens, Jean et Michel, travaillent sur le terrain sur un projet d'installation de panneaux solaires à Goma, au Congo. Ils se disputent sur la répartition des tâches et la quantité de travail que chacun a accomplie. La dispute s'est intensifiée au point d'affecter leur productivité et le projet dans son ensemble.

# Dialogue

**Jean:** Un technicien supérieur plus expérimenté a l'impression d'avoir accompli la plupart des tâches complexes et est frustré que Michel ne contribue pas de manière égale.

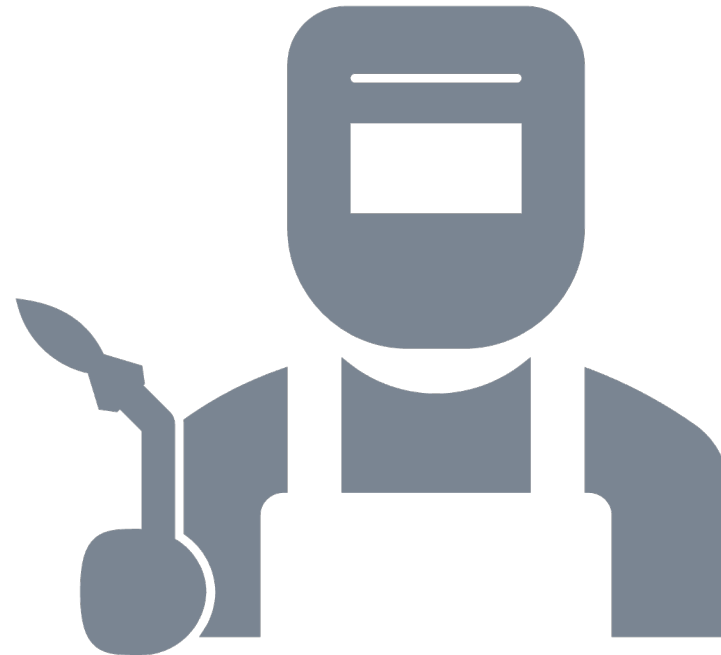
**Michel:** Un technicien subalterne croit qu'on lui confie des tâches plus subalternes et qu'il fait autant de travail que Jean, mais ses efforts ne sont pas reconnus.

**Jean :** « Je ne comprends pas pourquoi je dois continuer à faire tout le gros du travail ici. J'ai installé deux fois plus de panneaux que vous !

**Michel :** « Ce n'est pas vrai ! Je me suis occupé du câblage et des tests, ce qui est tout aussi important. Vous pensez que votre travail est le seul qui compte !

**Jean :** « Eh bien, si tu passais moins de temps sur ton téléphone et plus de temps à travailler, nous n'aurions pas pris de retard ! »

**Michel :** « Je ne suis pas sur mon téléphone ! Je vérifie les schémas pour m'assurer que tout est correct. Peut-être que si vous communiquiez mieux, nous n'aurions pas ces problèmes.





# Étapes de Résolution de Conflit

## Définir

Définir le problème

Médiateur : « Ok, mes amis, calmez-vous. Jean, Michel, parlons-en.

Chacun d'entre vous peut-il expliquer quelles tâches il a accomplies et combien de temps il a consacré à chacune d'elles ?

Médiateur : « Ok, mes amis, calmez-vous. Jean, Michel, parlons-en.

Chacun d'entre vous peut-il expliquer quelles tâches il a accomplies et combien de temps il a consacré à chacune d'elles ?

## Permettre

Permettre à chacun de prendre la parole

- Jean et Michel se relaient pour expliquer leurs points de vue sans interruption.

- Jean : « J'ai installé les panneaux et mis en place les supports. C'est exigeant physiquement, et j'ai installé 15 panneaux aujourd'hui.

- Michel : « Je me suis occupé du câblage, des tests de connexion et du dépannage. Chaque test prend du temps pour garantir la sécurité et l'efficacité.

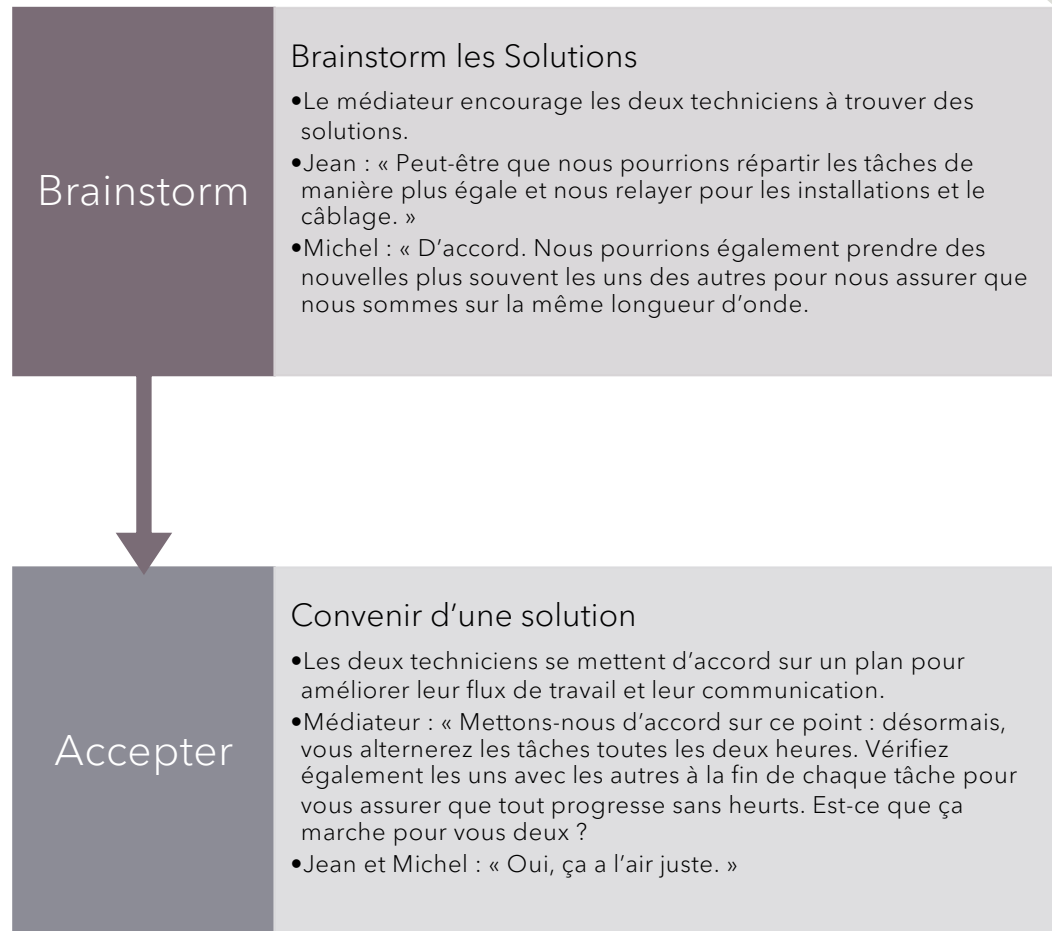
## Identifier

Identifiez la cause profonde

- Le médiateur identifie la cause profonde du conflit, c'est-à-dire le manque de communication claire et de compréhension des rôles de chacun.

- Médiateur : « Il semble que le principal problème ici est que vous avez tous les deux l'impression que votre travail est sous-évalué et que vous ne communiquez pas efficacement sur vos tâches. »

# Étapes de Résolution de Conflit



# Étapes de Résolution de Conflit

## Implementer

### Mettre en œuvre la solution

- Les techniciens commencent immédiatement à mettre en œuvre le nouveau plan, assurant ainsi une meilleure coopération et une meilleure communication.
- Médiateur : « Génial. Commençons tout de suite par ce plan. N'oubliez pas qu'une communication claire et le respect du travail de chacun sont la clé de notre succès.



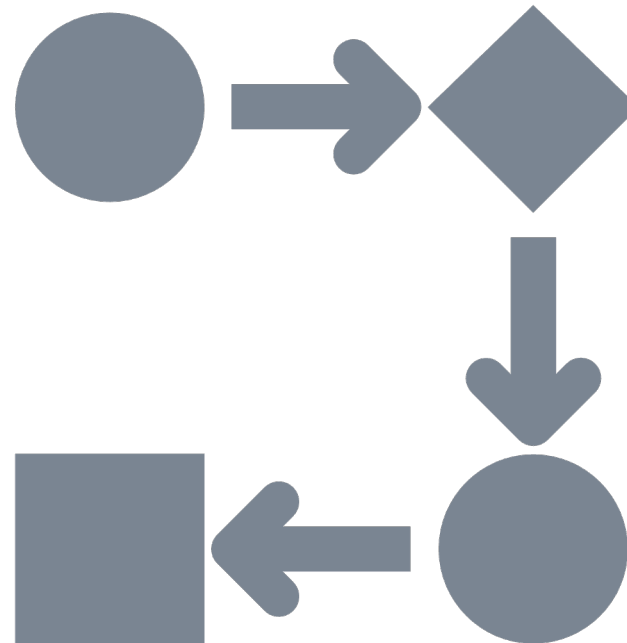
## Follow

### Follow-Up

- Le médiateur organise une réunion de suivi pour examiner l'efficacité de la nouvelle approche.
- Médiateur : « Nous aurons une réunion de suivi à la fin de la semaine pour voir comment fonctionne ce nouveau système. S'il y a des problèmes, nous les réglerons à ce moment-là.

## Résultat

En suivant ces étapes, Jean et Michel peuvent résoudre leur conflit et améliorer leur relation de travail. La division claire des tâches et les contrôles réguliers les aident à comprendre et à apprécier les contributions de chacun, ce qui conduit à un environnement de travail plus productif et harmonieux.



## **Situation 2 :** Conflit entre une femme cadre et un technicien masculin

Une femme cadre, Amina, et un technicien, Kwame, sont en conflit sur le site de Goshop Goma. Amina est frustrée par le manque de communication de Kwame concernant une tâche critique.

### Dialogue

- **Amina:** « Kwame, je ne comprends pas pourquoi vous n'avez pas signalé le problème avec le nouveau panel. Maintenant, nous sommes en retard !
- **Kwame:** « Je ne pensais pas que c'était si important. J'essayais de le réparer moi-même.





# Étapes de Résolution de Conflit

Définir	Définir le problème <ul style="list-style-type: none"><li>• Le médiateur intervient.</li><li>• Médiateur : « Clarifions le problème. Kwame, pourquoi n'avez-vous pas signalé le problème ? »</li></ul>
Permettre	Permettre à chacun de prendre la parole <ul style="list-style-type: none"><li>• Kwame : « Je pensais que je pouvais m'en sortir toute seule. »</li><li>• Amina : « La communication est essentielle, Kwame. Nous devons être informés des problèmes. »</li></ul>
Identifier	Identifiez la cause profonde <ul style="list-style-type: none"><li>• Médiateur:« La cause profonde est un manque de communication. »</li></ul>
Brainstorm	Brainstorm les Solutions <ul style="list-style-type: none"><li>• Kwame : « Je m'assure de signaler tout problème immédiatement. »</li><li>• Amina : "Merci. Assurons-nous de communiquer plus efficacement.</li></ul>
Accepter	Convenir d'une solution <ul style="list-style-type: none"><li>• Médiateur : « D'accord. Kwame signalera immédiatement les problèmes, et Amina fournira des directives claires sur la communication. »</li></ul>
Implementer	Mettre en œuvre la solution <ul style="list-style-type: none"><li>• Médiateur : « Mettons cela en œuvre dès maintenant. Une meilleure communication nous aidera à rester sur la bonne voie. »</li></ul>
Follow	Follow-Up <ul style="list-style-type: none"><li>• Médiateur : « Nous ferons un suivi à la fin de la semaine pour voir comment ça se passe. »</li></ul>

## Résultat

**Amina et Kwame résolvent leur conflit, ce qui permet d'améliorer la communication et d'améliorer l'efficacité du flux de travail.**

