

CES TENSIONS QUI VOUS PRÉOCCUPENT

La lettre de catherine- www.air-rh.fr

3 CONSÉQUENCES AUX CONFLITS

Quel manager ne recule pas ou n'appréhende pas la question des tensions et des conflits ! Et c'est bien normal : il faut tellement de compétences pour prévenir ou gérer les conflits ! En revanche, c'est bien au manager de le faire sous peine d'y perdre sa crédibilité aux yeux de ses équipes ! Les tensions ou les conflits mal réglés abiment les liens entre les équipiers, sapent la motivation des individus et diminuent la performance des équipes ! Voilà 3 conséquences suffisantes pour s'y atteler sérieusement !

CONFLIT VS PROBLEME

Un petit point sur les recettes qui, à coup sûr, va vous mettre le feu aux équipes et un peu de définition au départ ! Première chose : problème n'est pas conflit ! C'est la vie normale d'une équipe que de faire face et de résoudre des problèmes. Ce qui fait le propre de la tension ou du conflit est la présence de l'émotion. Un problème peut donc rester un problème si chacun le vit comme étant une difficulté neutre et objective qu'il faut résoudre. En revanche, le problème peut être le déclencheur d'un conflit, si l'émotion se loge dans l'un ou l'autre des acteurs : si l'un attribue la responsabilité du problème à l'autre ou pire : même sans l'attribuer, l'insinue ; Si l'un se sent coupable ou blessé, attaqué, trahi !!

Si alors la marque de fabrique du conflit est la présence plus ou moins intense d'une émotion, nul besoin de problème pour avoir un déclencheur : une parole suffira, un comportement mal interprété, une insinuation, un non dits ! La mauvaise communication dans ce cas là est un facteur déclencheur de tensions et de conflits

LES TENSIONS IMPLICITES

Ces tensions là, peuvent rester implicites et cachées...On sent alors l'ambiance pourrie, à laquelle chacun se résout de mauvaise grâce, le télétravail qui libère alors tout le monde de l'ambiance pesante, les liens qui se délitent peu à peu, les camps qui s'installent et se font face, les parti pris pour un camp ou un autre, l'efficacité qui n'est plus au rendez-vous et toutes ces choses qui paraissent si faciles à faire avant et qui deviennent si difficiles et lourdes...On finit par ne plus savoir pourquoi les choses sont comme ça et d'où est parti le malaise à force de temps passé sans ne rien en dire !...et ce Jusqu'à la crise potentielle, l'allumette qui va rendre toutes ces tensions explicites et visibles !! Et c'est la crise qui elle est beaucoup plus difficile à régler !

LA COMMUNICATION POUR EN SORTIR

A tous les stades des différentes tensions, qu'elles soient implicites ou explicites, la communication est essentielle : elle peut être source de tensions, mais elle est aussi la solution et la porte de sortie de crise : se parler ouvertement, exprimer ce qui a fâché ou blessé, peut être s'excuser, regarder le point de vue de l'autre et voir ce que l'on a de commun plutôt que ce qui a séparé....

La prévention des conflits et des tensions est dans ce qui rassemble : travailler ensemble, partager des valeurs communes, se connaître mieux les uns les autres, se reconnaître divers et complémentaires et communiquer de façon transparente et bienveillante....Investir du temps dans ces temps passés ensemble et cette communication est toujours rentable mais elle n'est pas toujours simple et nous pouvons vous y aider !!

On en parle ?