

# Comment gérer les conflits en milieu professionnel ?

## Partie 1



**Sitti MSHANGAMA**

Experte en Leadership et Management  
Accélératrice de croissance




Les conflits entre les humains ne manquent jamais. Cela est d'autant plus vrai en milieu professionnel.

Il vous revient en tant que manager la lourde tâche de gérer ces moments difficiles.

Je vous présente en 10 points comment je gère dont 5 dans cette partie 1.

Ce n'est pas une recette universelle.





# 1. Reconnaître et anticiper les signes de conflits

Soyez attentif aux signes précurseurs de conflits, tels que les tensions, les malentendus ou les divergences d'opinions, et intervenez dès que possible pour prévenir l'escalade du conflit.



## 2. Écouter

Accordez une écoute active à toutes les parties impliquées dans le conflit, en leur permettant de s'exprimer librement et en évitant les interruptions ou les jugements hâtifs. Essayez de comprendre les points de vue et les émotions de chacun.



### **3. Adopter une approche collaborative**

Encouragez une approche collaborative pour résoudre le conflit, en recherchant des solutions mutuellement satisfaisantes. Évitez de prendre parti et favorisez la recherche d'un terrain d'entente.





## **4. Communiquer clairement**

Utilisez une communication claire et respectueuse pour exprimer vos propres besoins, préoccupations et attentes, tout en étant ouvert aux opinions et aux perspectives des autres. Évitez les communications agressives, passives ou ambiguës.



# 5. Utiliser la médiation

Si nécessaire, envisagez de recourir à un médiateur neutre pour faciliter la résolution du conflit. La médiation peut aider à clarifier les problèmes, à favoriser la communication et à trouver des solutions équilibrées.





Sitti MSHANGAMA

Experte en Leadership et Management  
Accélératrice de croissance

Comment gérez-vous les conflits au travail ?



Une réaction

Enregistrez pour plus tard.

