

# Comment gérer les conflits en milieu professionnel ?


## Partie 2



**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 2.

Ce n'est pas une recette universelle.





## **6. Faire preuve d'empathie**

Essayez de comprendre les émotions et les motivations des personnes impliquées dans le conflit, et montrez de l'empathie envers leurs préoccupations. Cela peut contribuer à apaiser les tensions et à créer un climat de compréhension mutuelle.



# **7. Chercher des solutions gagnant-gagnant**

Encouragez la recherche de solutions gagnant-gagnant, où toutes les parties peuvent obtenir des avantages et des compromis acceptables. Évitez les solutions basées sur la domination ou la suppression des opinions des autres.



## **8. Respecter les règles et les politiques de l'entreprise**

Assurez-vous de respecter les règles, les politiques et les procédures de l'entreprise lors de la gestion des conflits en milieu de travail. Cela peut inclure le recours à des procédures formelles de résolution des conflits si nécessaire.





## **9. Suivre le processus de résolution des conflits**

Utilisez un processus structuré de résolution des conflits, tel que l'identification du problème, la recherche de solutions, la négociation et la mise en œuvre de mesures correctives. Assurez-vous de suivre les étapes du processus de manière méthodique.



# 10. Faire preuve de patience et de diplomatie

La gestion des conflits peut être un processus complexe et parfois long. Soyez patient, diplomate et persévérant dans la recherche de solutions, en gardant toujours à l'esprit l'objectif de résoudre le conflit de manière efficace et constructive.





Sitti MSHANGAMA

Experte en Leadership et Management

Accélératrice de croissance

Comment gérez-vous les conflits au travail ?



Une réaction

Enregistrez pour plus tard.

