

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail : Résolution de conflits

ALIGNEMENT DES TÂCHES AVEC LE CADRE DU CLAO

Compétence	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A - Rechercher et utiliser de l'information	A1. Lire des textes continus	2
Compétence A - Rechercher et utiliser de l'information	A2. Interpréter des documents	2
Compétence B - Communiquer des idées et de l'information	B1. Interagir avec les autres	1
Compétence B - Communiquer des idées et de l'information	B2. Rédiger des textes continus	2
Compétence B - Communiquer des idées et de l'information	B3. Remplir et créer des documents	2

Voies de transition (cocher toutes les cases correspondantes)

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Emploi
<input type="checkbox"/> Apprentissage
<input type="checkbox"/> Études secondaires | <input type="checkbox"/> Études postsecondaires
<input type="checkbox"/> Autonomie |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

Compétences pour réussir (cocher toutes les cases correspondantes)

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Adaptabilité
<input type="checkbox"/> Collaboration
<input checked="" type="checkbox"/> Communication
<input type="checkbox"/> Créativité et innovation
<input type="checkbox"/> Compétences numériques | <input type="checkbox"/> Calcul
<input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes
<input checked="" type="checkbox"/> Lecture
<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

REMARQUE : Neuvième partie d'une série de onze articles sur les normes en vigueur sur le lieu de travail pour les personnes apprenantes ayant un emploi.

REMERCIEMENTS

Hôte du projet

Community Literacy of Ontario (CLO)

Recherche et rédaction

Mark Jacquemain



Ce service d'Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario dans le cadre de l'Entente Canada-Ontario sur le Fonds canadien pour l'emploi.

Canada 

**EMPLOI
ONTARIO**

Ontario 

Les opinions exprimées dans ce rapport sont celles de Community Literacy of Ontario et ne reflètent pas nécessairement celles de nos bailleurs de fonds.

 communityliteracyofontario.ca

 (705) 733-2312

 info@communityliteracyofontario.ca

 @CommunityLiteracyOntario

 @love4literacy

 @love4literacy

COMPÉTENCES, STRATÉGIES ET SAVOIR-FAIRE EN MILIEU DE TRAVAIL

Note à l'attention des formatrices et formateurs :

Cette série de **ressources pédagogiques de Compétences pour réussir** est un guide d'initiation au monde du travail moderne destiné aux personnes apprenantes de l'AFB. L'objectif est de fournir des outils essentiels aux personnes apprenantes ayant un emploi ou à la recherche d'un emploi, afin qu'elles puissent réussir en tant qu'employées. Cette série aborde des sujets de perfectionnement personnel allant de la résolution de conflits à la gestion du temps; des sujets axés sur les changements en milieu de travail et des questions de santé mentale telles que la gestion du stress. L'objectif général de la série est d'aider les employés (ou les futurs employés) à comprendre leurs droits et leurs responsabilités.

Ces ressources sont basées sur la personne apprenante et axées sur l'activité, chaque sujet servant de mini-leçon, suivie d'activités personnalisées. Les activités invitent les personnes apprenantes à commenter sur le matériel de la leçon ou à explorer leurs propres idées sur le sujet.

La série est divisée en onze sections qui peuvent être utilisées séparément ou en tandem :

- Vos droits en milieu de travail
- Adaptabilité en milieu de travail
- Collaboration en milieu de travail
- Communication en milieu de travail
- Créativité et innovation en milieu de travail
- Résolution de problèmes en milieu de travail
- Stress lié au travail
- Gestion du temps
- Résolution de conflits
- Autonomie sociale
- Changements en milieu de travail

Il s'agit de la neuvième section, Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail : Résolution de conflits

COMPÉTENCES, STRATÉGIES ET SAVOIR-FAIRE EN MILIEU DE TRAVAIL : RÉSOLUTION DE CONFLITS

TABLE DES MATIÈRES

Aperçu.....	4
Introduction	5
Mauvaise communication.....	8
Pression	14
Différences entre les collègues de travail	19
Recherche de soutien	23
Compétences pour réussir	28



Aperçu

Êtes-vous actuellement un employé? Êtes-vous sur le point de commencer un nouvel emploi? Il y a beaucoup de choses que vous ne savez peut-être pas concernant le lieu de travail moderne.

Cette série de ressources est conçue pour vous aider à optimiser votre emploi. Lorsque vous avez un emploi, vous devez vous poser plusieurs questions importantes :

- Quels sont mes droits?
- Comment puis-je défendre mes intérêts?
- Comment dois-je m'attendre à être traité au travail?
- Quelles sont les attentes sur un lieu de travail moderne?
- Qu'est-ce qui a changé sur le lieu de travail au cours des dernières années?
- Comment donner le meilleur de moi-même :
 - résolution de conflits
 - gestion du temps
 - communication

Vous pouvez également rencontrer d'autres défis dans le cadre de votre travail. Êtes-vous préoccupé par :

- le stress au travail
- la santé mentale en milieu de travail

Cette série de ressources aborde ces sujets et bien d'autres encore. Participez aux leçons et aux activités. Vous apprendrez à tirer le meilleur parti du lieu de travail moderne.



Introduction

Les conflits sont inévitables sur le lieu de travail. Les gens ont des attentes, des valeurs et des besoins différents. Lorsque ces éléments s'opposent, il peut en découler un conflit. C'est une réalité lorsque de nombreuses personnes se retrouvent sur un lieu de travail.

Les conflits peuvent résulter d'une mauvaise communication et d'autres malentendus. Ils peuvent également être le résultat de :

- les pressions au travail, comme les délais
- la confusion des rôles
- le manque de soutien de la part des gestionnaires
- l'intimidation et harcèlement

Les conflits en milieu de travail sont malsains. Ils créent un environnement de travail médiocre. Les employés se sentent instables. Les processus de travail deviennent moins efficaces. Ils peuvent également causer ce qui suit :

- le moral des employés est bas
- des mauvaises relations avec les collègues
- une baisse de la productivité
- une réduction du sentiment de confiance
- des taux plus élevés de congés de maladie
- un taux de rotation du personnel plus élevé

Des conflits au travail peuvent s'avérer nécessaires. Ils peuvent mettre en lumière des préoccupations. Ils peuvent stimuler la créativité et renforcer les relations. Mais les conflits doivent être gérés et résolus.

Cette ressource vous enseignera des stratégies de gestion de conflits. Elle vous aidera à améliorer vos compétences en matière de résolution de conflits.

Bientôt, nous en apprendrons plus sur la résolution de conflits. Parlons d'abord de **votre** situation.



Discutons-en!

Répondez à ces questions avec votre formatrice ou formateur ou un collègue.

- Avez-vous connu des conflits au travail?
- Comment avez-vous réagi? Qu'avez-vous ressenti?
- Avez-vous déjà été victime de harcèlement ou d'intimidation au travail?
- Comment avez-vous réagi? Qu'avez-vous ressenti?

Cochez les cases qui vous concernent :

Je me trouve souvent en conflit avec les autres.

J'essaie d'éviter les conflits autant que possible.

J'ai mauvais caractère.

Il m'arrive de dire des choses qui dérangent les autres.

Je suis émotif en cas de conflit.

Je ressens du stress en cas de conflit.



Êtes-vous dans une situation différente? Discutez-en avec votre formatrice ou formateur ou un collègue.



Vos objectifs!

Il est temps de réfléchir à vos **objectifs** :

1. Êtes-vous actuellement à la recherche d'un emploi? Oui Non
2. Si oui, quel type de travail vous intéresse? Discutez-en avec votre formatrice ou formateur ou un collègue.
3. Comment pensez-vous que l'amélioration de vos **compétences en matière de résolution de conflits** pourrait vous aider au travail? Discutez-en avec votre formatrice ou formateur ou un collègue.



Nouvelle tâche!

Faites-la maintenant ou lorsque vous aurez plus de temps :

- Faites une liste de cinq emplois qui vous intéressent.
- Réécrivez maintenant la liste.
- Placez le poste que vous aimeriez le plus en haut de la liste.
- Inscrivez ensuite l'emploi que vous aimeriez occuper en deuxième. Et ainsi de suite.
- Inscrivez la lettre **C** à côté de chacun de ces emplois qui impliquent un **service à la clientèle**.
 - Les questionnaires du **service à la clientèle** doivent posséder d'excellentes compétences en matière de gestion de conflits.

Mauvaise communication

Les conflits au travail peuvent avoir de nombreuses origines. Il est utile de comprendre certaines de leurs causes. De cette façon, certains conflits peuvent être évités avant qu'ils ne commencent. Le type de conflit détermine également la manière dont il doit être géré.

Voyons comment gérer les principales causes de conflits sur le lieu de travail :

1. Mauvaise communication

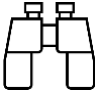
Les conflits au travail se résument souvent à une mauvaise communication. Un gestionnaire peut ne pas être clair concernant ses attentes. Un employé peut ne pas écouter les instructions. Il en résulte des malentendus :

- la confusion des rôles et des responsabilités
 - des erreurs dans la manière de faire les choses
 - des frustrations de la part du personnel et des clients
- Les conflits peuvent s'aggraver en raison d'une mauvaise communication. L'incompréhension peut conduire à la frustration. Si ce problème n'est pas résolu, la frustration peut se transformer en un conflit plus important.

Gérer la mauvaise communication : Apprendre à bien communiquer!

Il incombe aux gestionnaires de donner des orientations claires à leurs employés. Mais ces derniers doivent également être de **bons communicateurs**. Voici quelques conseils :

- écouter attentivement les règles, les attentes et les directives
- montrer que vous comprenez par un hochement de tête ou un pouce levé
- poser des questions en cas de doute
- demander des conseils supplémentaires si vous en avez besoin

**Voici un exemple :**

Un employé commence un nouveau travail en tant que conducteur de lève-palette. Pendant la formation, il n'écoute pas attentivement les directives. Lors de son premier jour de travail, il ne sait pas exactement ce qu'il doit faire. Il commet de nombreuses erreurs. Gêné, il ne demande pas de conseils. Plusieurs de ses collègues sont en colère. Le gestionnaire doit résoudre ce conflit.

**Réfléchissez!**

Il est temps de réfléchir à ce que vous avez appris :

1. Lisez l'exemple ci-dessus concernant le conducteur de lève-palette.
2. Examinez la liste de conseils pour une bonne communication de la page précédente. Comment le conducteur du lève-palette aurait-il pu utiliser ces conseils pour éviter les conflits?
3. Discutez de vos réponses avec votre formatrice ou formateur ou un collègue.

L'écoute active est une compétence clé pour devenir un bon communicateur. Elle est essentielle pour éviter les erreurs de communication.

L'écoute active consiste à prêter une attention particulière à la personne qui parle. Cela signifie ne pas se laisser distraire. Cela signifie montrer à l'orateur que vous avez compris.

Voici quelques conseils pour une **écoute active** :

- Faites face à l'orateur.
- Établir un contact avec les yeux de l'orateur quand il parle.
- Restez concentré et évitez les distractions. (Si vous avez un téléphone, rangez-le!)
- N'interrompez pas l'orateur.
- Soyez attentif aux signes non verbaux tels que les sourires et les froncements de sourcils.
- Gardez une attitude positive :
 - sourire
 - ne croisez pas les bras (cela peut donner l'impression que vous êtes en colère ou fermé)
- Montrez que vous avez compris en levant le pouce.
- Posez des questions si vous ne comprenez pas.
- Demandez si l'orateur a terminé.





Nouvelle tâche!

Faites-la maintenant ou lorsque vous aurez plus de temps :

- Demandez à votre formatrice ou formateur ou à un collègue de consulter le site Web de Santé publique Ontario: https://ipac-canada.org/photos/custom/pdf/IPAC_cleaninghands85x11French.pdf
- Il fournit des instructions sur la manière de se laver les mains.
- Demandez à votre formatrice ou formateur ou à un collègue de vous lire les instructions.
- Pendant qu'il lit, pratiquez l'écoute active.
- Lorsque vous avez terminé, complétez ensemble la liste de vérification ci-dessous.

Avez-vous?

fait face à l'orateur?

établi un contact avec les yeux de l'orateur quand il parlait?

resté concentré et évité les distractions?

fait attention de ne pas interrompre?

gardé une attitude positive?

été attentif aux signes non verbaux tels que le sourire ou le froncement de sourcils?

souri, hocher la tête ou lever le pouce pour montrer que vous avez compris?

posé des questions si vous n'avez pas compris quelque chose?

- Laquelle de ces méthodes d'écoute vous a semblé la plus naturelle?
 - Quels sont les points à améliorer?
 - Discutez-en avec votre formatrice ou formateur ou un collègue.
- Les instructions peuvent parfois être un peu complexes. Il est donc d'autant plus important de pratiquer l'écoute active!

Parler avec confiance est une compétence clé pour devenir un bon communicateur. Elle est essentielle pour éviter les erreurs de communication.

Parler avec confiance, c'est savoir comment parler. C'est savoir **quand** parler. **C'est adopter** une **attitude professionnelle**.

Voici quelques conseils pour **parler avec confiance** :

- parler lentement et clairement
- parler suffisamment fort
- établir un contact visuel
- garder une attitude positive
 - sourire
 - ne croisez pas les bras
- parler sans trop d'émotion
- attendre son tour (ne pas interrompre)
- être poli (ne pas jurer)



En cas de doute, **partagez le problème dès le début**. L'écoute active réduit les erreurs de communication. Parler avec confiance réduit les erreurs de communication. Mais des malentendus peuvent toujours se produire. En cas de confusion ou de conflit, n'hésitez pas. Faites part du problème à vos collègues de travail. Faites part du problème aux gestionnaires. Vous éviterez ainsi que le conflit ne s'aggrave.

- Une bonne communication permet d'éviter qu'un petit problème ne devienne un gros problème.



Nouvelle tâche!

Faites-la maintenant ou lorsque vous aurez plus de temps :

- Discutez avec votre formatrice ou formateur ou un collègue.
- Demandez à votre formatrice ou formateur ou à un collègue ce qu'ils ont fait pendant la fin de semaine.
- Lorsqu'ils ont terminé, dites-leur ce que vous avez fait pendant la fin de semaine.
- Essayez de parler avec confiance.
- Lorsque vous avez terminé, complétez ensemble la liste de vérification ci-dessous.

Avez-vous?

parlé lentement et clairement?

parlé suffisamment fort?

établi un contact visuel?

parlé sans trop d'émotion?

gardé une attitude positive?

attendu votre tour?

parlé poliment?

- Laquelle de ces méthodes d'expression orale vous a semblé la plus naturelle?
- Quels sont les points à améliorer?
- Discutez-en avec votre formatrice ou formateur ou un collègue.



Pression

2. Pression

La pression est une source importante de conflits au travail. La pression provient des attentes des clients et des gestionnaires. Elle provient d'un délai précipité. Les emplois comportant des échéances ou un service à la clientèle sont souvent soumis à une plus grande pression. Les emplois de ce type sont notamment les suivants :

- **Travail dans la restauration rapide ou dans un restaurant** : Les clients attendent des repas chauds livrés rapidement. Aux heures de pointe, les travailleurs doivent se démener pour répondre à la demande.
- **Emplois de livreur** : Le travail de livraison s'accompagne d'attentes élevées. Les chauffeurs doivent effectuer un grand nombre de livraisons en peu de temps.
- **Les emplois en usine** : Les ouvriers d'usine doivent respecter certains quotas. Cela signifie qu'ils doivent se dépêcher pour accomplir la quantité de travail requis.

Les emplois sous pression sont souvent exercés à un rythme stressant. Ils ne laissent pas beaucoup de temps pour la réflexion ou l'interaction avec les collègues. Les émotions peuvent être exacerbées, ce qui rend les conflits plus probables.

Gérer la pression : Apprenez à gérer vos émotions et à collaborer!

Les gestionnaires tentent de mettre au point des systèmes efficaces qui réduisent la pression. Mais les employés doivent apprendre à gérer une certaine pression au travail.

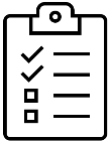
Voici quelques conseils :

- se pratiquer à gérer ses émotions au quotidien
- développer des astuces pour rester calme sous pression
- s'efforcer d'établir des relations avec les collègues
- apprendre à collaborer
- demander de l'aide si vous en avez besoin

Gérer ses émotions est une compétence clé pour rester calme sous pression. Elle permet de réduire les conflits dans les situations de forte pression.

Il peut être difficile de gérer ses émotions. Mais vous pouvez apprendre par la pratique. L'un des moyens consiste à intégrer des stratégies de gestion des émotions dans votre vie. Voici quelques conseils :

- Prenez conscience de votre **respiration**. Les inspirations et expirations profondes par le nez sont apaisantes. Prenez quelques minutes par jour pour observer votre respiration. Essayez de vous pratiquer à respirer profondément par le nez.
- Soyez à l'écoute de votre **corps**. Votre corps peut vous en dire long sur votre état d'esprit. Prenez quelques minutes par jour pour remarquer ce que vous ressentez. Et n'oubliez pas :
 - **Mangez sainement et limitez les excès**. Un intestin heureux est synonyme d'un cerveau calme.
 - **Réservez suffisamment de temps pour dormir**. Un cerveau bien reposé est calme.
 - **Bougez votre corps**. L'exercice est également calmant.
- **Souriez et riez**. Le sourire et le rire produisent de bonnes émotions. Prenez quelques minutes par jour pour vous concentrer sur les choses heureuses. Rappelez-vous ce dont vous êtes reconnaissant.
- **Connectez-vous avec des personnes qui vous sont chères**. Seul, vous risquez de vous enfermer dans des pensées négatives. Essayez de passer du temps avec des personnes qui vous remontent le moral. C'est bon pour l'âme. Et les émotions!



Nouvelle tâche!

Faites-la quand vous en avez le temps :

- Lisez la liste des conseils de gestion des émotions ci-dessus.
 - Essayez d'en pratiquer le plus possible pendant une semaine.
 - Notez ce que vous avez ressenti après avoir mis en pratique chaque conseil.
-
- À la fin de la semaine, discutez avec un collègue ou votre formatrice ou formateur de ce que vous avez ressenti.

Rester calme est encore plus difficile sous pression. S'entraîner à gérer ses émotions est utile. Vous devez également vous pratiquer lorsque la pression est forte. Voici quelques conseils :

- **Soyez conscient de vos déclencheurs.** Les déclencheurs sont des situations qui vous causent beaucoup d'émotions. En voici quelques exemples :
 - se sentir critiqué ou blâmé
 - sentiment de confusion ou d'impuissance
 - se sentir dépassé
 - être ignoré
 - ne pas recevoir de soutien quand on en a besoin
- Connaissez vos déclencheurs. Préparez-vous aux émotions qu'ils peuvent provoquer. Être conscient et préparé est la première étape de la gestion des émotions.

- **Soyez conscient de vos sentiments.** Lors d'un conflit, notre état physique change :
 - Respirez-vous rapidement?
 - Vous sentez-vous faible?
 - Avez-vous des tremblements?
 - Observez vos émotions, puis...

- **Prenez une pause!**
 - Respirez profondément par le nez.
 - Fermez les yeux un instant si nécessaire.
 - Attendez que vous vous calmez.

- **Respirez!** Respirez profondément par le nez pour vous aider à vous concentrer et à écouter. Respirez profondément par le nez avant de parler.

- **Libérez vos émotions de manière constructive :**
 - Attendez de vous être calmé.
 - Attendez que ce soit votre tour.
 - Faites ensuite part de vos préoccupations à vos collègues ou à votre gestionnaire.

Vous pouvez aussi vous libérer de vos émotions des façons suivantes :

- parler à un ami après le travail
- rédiger vos émotions dans un journal personnel
- faire de l'exercice
- écouter de la musique



Nouvelle tâche!

Faites-la quand vous en avez le temps :

- Lisez les conseils pour rester calme sous pression ci-dessus.
 - Imprimez-les ou écrivez-les.
 - Gardez la liste à portée de main et relisez-la tout au long de la semaine.
 - Gardez les conseils à l'esprit la prochaine fois que vous sentez une pression ou un conflit.
 - Lorsque cela se produit, essayez de mettre en pratique autant de conseils que possible.
 - Notez ce que vous avez ressenti par la suite.
-
- À la fin de la semaine, discutez avec un collègue ou votre formatrice ou formateur de ce que vous avez ressenti.



Collaborer avec ses collègues pour réduire la pression. Gérer ses émotions aide à faire baisser la pression. Il existe également d'autres stratégies. L'une des meilleures façons de respecter les délais est de travailler ensemble. Voici quelques conseils :

- Développez de bonnes relations avec vos collègues en faisant preuve de politesse et d'empathie.
- Soyez à l'écoute des besoins des autres et proposez votre aide.
- Parlez avec assurance lorsque vous exprimez vos besoins.

Différences entre les collègues de travail

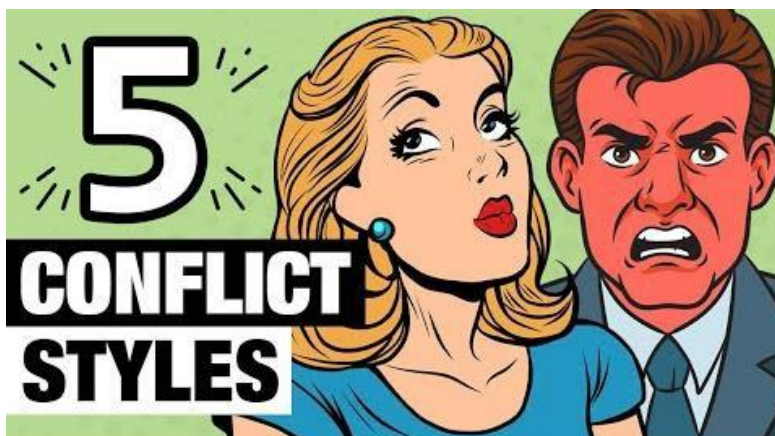
3. Différences entre les collègues de travail

Les conflits peuvent également résulter de différences entre collègues. Ces différences peuvent être difficiles à surmonter. Elles peuvent prendre de nombreuses formes. Les différences entre les collègues de travail peuvent survenir dans les cas suivants :

- un employé ne fait pas sa part du travail
- un employé ou un gestionnaire a des attentes ou des besoins irréalistes
- il y a des conflits de personnalités entre collègues de travail, tels que
 - des systèmes de croyances différents
 - des styles de travail différents
 - des types de personnalités opposées comme les introvertis et les extravertis

Des problèmes peuvent également survenir parce que les collègues ont des modes de communication différents. Il peut s'agir de la manière dont ils s'engagent dans un conflit.

- La vidéo ci-dessous présente cinq styles de conflits uniques.





Réfléchissez!

Il est temps de réfléchir à ce que vous avez appris :

1. Regardez la vidéo sur les cinq styles de conflit.
2. Dressez la liste des cinq styles de conflit ci-dessous :

3. Utilisez-vous l'un de ces styles de conflit? Discutez-en avec votre formatrice ou formateur ou un collègue.
4. Qu'est-ce qui est efficace dans votre style de conflit? Qu'est-ce qui pose problème? Discutez-en avec votre formatrice ou formateur ou un collègue.

Gérer les différences avec les collègues de travail : Apprendre à autoréfléchir et à s'adapter!

Les lieux de travail ont des règles concernant la conduite des employés. La plupart des gestionnaires s'efforcent de créer un environnement dans lequel tout le monde peut s'entendre. Mais les employés doivent parfois apprendre à travailler avec des personnes différentes, ou difficiles. Voici quelques conseils :

- Mettez en pratique les **conseils de communication** que vous avez appris ci-dessus. Les conflits sont souvent dus au fait que l'on ne comprend pas les besoins d'un collègue. Ou qu'un collègue ne comprend pas vos besoins.
- Essayez de voir les choses du **point de vue de votre collègue** :
 - écoutez pour comprendre leur point de vue
 - essayez de trouver des points sur lesquels vous êtes d'accord
 - faites preuve d'empathie à l'égard de leurs sentiments
- **Soyez clair sur votre position**. Posez-vous des questions :
 - Mes attentes sont-elles réalistes et justes?
 - Y a-t-il des compromis possibles?
 - Y a-t-il des choses que je pourrais faire différemment?
- **Reconnaissez les critiques que vous recevez**. Réfléchissez-y. Si elle est raisonnable, essayez de vous adapter.

On peut s'attendre à des différences entre collègues. Les différences des autres doivent être tolérées. Mais l'intimidation et le harcèlement **ne sont jamais** acceptables.

- Si vous vous sentez victime d'intimidation ou de harcèlement, **demandez** immédiatement l'**aide** du gestionnaire.

**Nouvelle tâche!**

Faites-la quand vous en avez le temps :

- Cette tâche peut être effectuée après un conflit au travail ou à la maison. Après le conflit, prenez le temps de réfléchir.
- Rédigez votre position.
- Écrivez ce que vous pensez être le point de vue de l'autre personne.
- Notez les critiques que vous avez reçues.
- Pensez-vous que certaines de ces critiques sont raisonnables? Si oui, comment vous adapteriez-vous pour y répondre? Discutez-en avec un collègue ou votre formatrice ou formateur.

Recherche de soutien

4. Recherche de soutien

Parfois, vous pouvez résoudre les conflits par vous-même. Mais certaines situations nécessitent une aide externe. Demandez l'aide d'un gestionnaire pour résoudre un conflit si le conflit :

- implique de l'intimidation ou du harcèlement
- peut entraîner des blessures ou un préjudice
- peut entraîner des dommages ou d'autres pertes financières
- implique des clients mécontents

Vous devriez également demander de l'aide si vous avez essayé en vain de résoudre le conflit. Communiquez la situation à votre gestionnaire afin qu'elle ne persiste pas et ne s'aggrave pas.

Voici quelques conseils pour vous aider à communiquer avec votre gestionnaire en cas de conflit :

Parlez en présentiel pour les questions urgentes ou sensibles. N'attendez pas pour signaler les problèmes urgents. Parlez des sujets sensibles en privé.

Essayez de :

- être clair sur la situation
- aller droit au but
- parler en toute confiance
- écouter attentivement les questions de votre gestionnaire
- poser vos propres questions si vous êtes confus
- demander ce qui va se passer ensuite

Pour les questions non urgentes, **envoyez un courriel** à votre gestionnaire pour lui demander une réunion. Utilisez un objet tel que « Demande de réunion ». Apprenez comment rédiger dans un style professionnel à la page suivante.

Voici un exemple de courriel rédigé dans un style professionnel :

Bonjour Quinn,

Je souhaiterais vous rencontrer le **plus tôt possible**, selon vos disponibilités. J'ai des problèmes avec un collègue de travail. **Je vous serais reconnaissant de bien vouloir m'accorder quelques instants de votre temps. Veuillez m'indiquer l'heure qui vous convient.**

Merci, Blake

Examinons les différentes parties du courriel. Le courriel contient :

- une salutation polie et une signature
- une phrase énonçant clairement la demande de réunion
- une phrase indiquant le motif de la réunion (conflit)
- des phrases rédigées dans un langage professionnel :
 - **Dans les meilleurs délais** : C'est-à-dire dès que possible.
 - **Je vous serais reconnaissant de bien vouloir m'accorder quelques instants de votre temps** : C'est une façon polie de demander un rendez-vous à un supérieur.
 - **Veuillez m'indiquer l'heure qui vous convient** : C'est une façon professionnelle de s'assurer que vous recevrez une réponse.



Nouvelle tâche!

Faites-la maintenant ou quand vous en aurez le temps :

Lisez l'exemple de courriel ci-dessus.

Essayez maintenant de rédiger votre propre courriel pour demander une réunion avec votre gestionnaire :

Manque de soutien

Souvent, les gestionnaires apportent leur soutien et règlent rapidement les conflits. Mais il arrive aussi qu'ils ne le fassent pas. Les gestionnaires peuvent être occupés ou distraits. Ils peuvent penser que le problème n'est pas grave.

Dans ce cas, essayez de suivre le conflit en **prenant des notes**. Conservez les faits en notant les détails d'un conflit. Il sera ainsi plus facile d'expliquer la situation à votre gestionnaire. Cela peut aider à résoudre des conflits plus graves et persistants. Voici quelques conseils :

- avoir un stylo et un carnet à portée de main
- noter tous les détails
- dater chaque incident

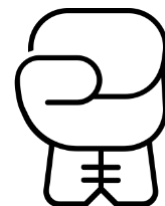
Malheureusement, tous les gestionnaires ne sont pas des soutiens. Parfois, c'est votre gestionnaire qui est à l'origine du problème. Un mauvais gestionnaire est l'une des principales raisons pour lesquelles les gens quittent leur emploi.

Si c'est le cas, vous avez des options. Voici quelques mesures que vous pouvez prendre.

Gardez un dossier concernant vos préoccupations. Communiquez-les à votre gestionnaire. Peut-être que votre gestionnaire vous surprendra et résoudra la situation.

N'oubliez pas que vous ne pouvez pas être licencié sans motif. Si vous êtes licencié, vous pouvez avoir droit à une indemnité de départ.

Recherchez une aide externe. Voir la page suivante pour une liste de ressources.



Ressources de soutiens externes :

- 211 Ontario vous met en contact avec les services sociaux et les soutiens communautaires dont vous avez besoin :
 - Appelez le **211** ou le numéro gratuit **1-877-330-3213**

- Votre gestionnaire ne s'occupe pas d'un problème grave? Vous pouvez déposer une plainte auprès du **gouvernement de l'Ontario** :
<https://www.ontario.ca/fr/page/depot-dune-plainte-en-matiere-de-sante-et-securite-au-travail>

- **Emploi Ontario** propose des services de conseil et d'orientation en matière de carrière : <https://www.ontario.ca/fr/page/emploi-ontario>

- Êtes-vous un nouveau Canadien? Vous n'êtes pas traité équitablement au travail? Le **Workers Action Centre** offre des services et du soutien :
 - Appeler le **1-855-531-0778**

Compétences pour réussir

Compétences pour Réussir et Résolution de conflits

Les **Compétences pour réussir (CPR)** sont les compétences quotidiennes dont les Canadiens ont besoin pour travailler, apprendre et vivre. Plusieurs CPR sont nécessaires pour améliorer vos compétences en matière de résolution de conflits :

- **Communication** : Une bonne communication au travail vous aide à :
 - éviter les conflits et la confusion
 - développer de bonnes relations avec les collègues de travail
 - gagner en confiance dans votre rôle
- **Collaboration** : La collaboration permet de renforcer les relations de travail. Elle permet de gérer la pression. Elle réduit les conflits.
- **L'adaptabilité** : La résolution de conflits implique souvent de s'adapter. La capacité d'adaptation favorise la croissance et le compromis entre les collègues.
- **Résolution des problèmes** : Une bonne communication permet de résoudre les problèmes. Le problème peut être identifié et des solutions peuvent être trouvées.



Quelles sont vos CPR les plus fortes? Quelles sont celles sur lesquelles vous avez le plus besoin de travailler? Discutez-en avec votre formatrice ou formateur ou un collègue.

Réfléchissez!

Pour en savoir plus sur les Compétences pour réussir, cliquez sur le lien suivant :

<https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir.html>

- Voir également les autres ressources de cette série : **Compétences, stratégies et savoir-faire en milieu de travail.**