

Comment prévenir les conflits

Direction de la santé publique et responsabilité populationnelle – Santé au travail

Un conflit peut être la manifestation d'une différence. Dans ce cas, il est néfaste et génère de graves perturbations dans l'entreprise.

Un conflit peut rendre compte d'une réalité, d'une mise au point qui s'impose face à une situation. Alors, le conflit est une chose nécessaire, sinon positive.

Il est possible de prévenir les conflits en ayant une grande proximité avec l'équipe de travail.

1. Une bonne observation et analyse du milieu permettra de voir venir les conflits et d'avoir une connaissance plus fine des interactions entre les membres du personnel et des enjeux vécus.
2. Identifier les causes des problèmes vécus sur divers angles

Malentendu : résulte toujours d'une erreur d'interprétation

Fonctionnement de l'équipe et de l'organisation du travail : retards ou absences, investissement ou efforts insuffisants, rôles mal définis, difficulté à planifier l'horaire, perception inégale de la charge de travail, etc.

Réalisation du travail : points de vue divergents, mésententes sur les objectifs et le contenu, répartition inéquitable des tâches, piétinement, etc.

Traits de personnalités incompatibles: réactivité et susceptibilité par rapport aux critiques, passivité, démotivation, perfectionnisme et contrôle, etc.

Différences générationnelles : divergences en raison des écarts d'âge, de façons différentes de réaliser le travail ou décalage en raison de la diversité des expériences antérieures, etc.

Valeurs culturelles : confrontation sur le plan des valeurs, des croyances religieuses ou des opinions politiques, mise à l'écart, préjugés, attitude discriminatoire, etc.

3. Proposer aux personnes concernées des pistes d'action qui vont agir sur les causes du problème. Éviter de prendre position pour l'une des parties.

