

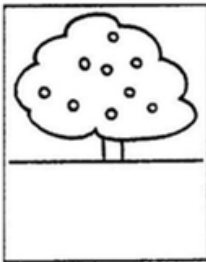
Un conflit est une situation d'opposition entre deux ou plusieurs personnes (ou entre deux groupes) parce qu'ils(elles) ont des intérêts ou des besoins différents.

Parfois, un conflit éclate de façon intense et soudaine. Cette explosion perturbe la relation de travail et nécessite une action pour rétablir un certain équilibre, qui restera souvent fragile. Ces conflits peuvent durer des années, alternant entre périodes calmes et reprises de tensions.

Dans d'autres cas, les conflits restent cachés. Même s'ils ne sont pas visibles, les tensions, l'hostilité et le ressentiment sont bien présents. Ces conflits sont les plus nuisibles au climat de travail et à la performance, car ils drainent l'énergie des gestionnaires et des équipes.

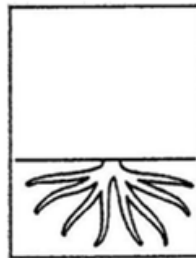
Il existe 3 types de conflits :

### Conflit superficiel



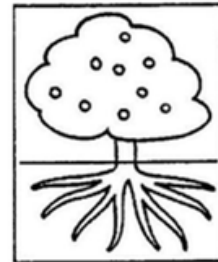
Il a peu ou pas de cause. Il est souvent dû à un malentendu.

### Conflit latent



C'est un conflit caché. Il est souvent nécessaire d'en parler ouvertement pour le résoudre.

### Conflit ouvert



C'est un conflit qui se voit et a des racines profondes, parfois depuis des années. Il faut absolument s'attaquer aux causes et effets.

Afin de déterminer si vous faites face à un conflit sérieux au sein de votre équipe, vous trouverez ci-dessous dix-sept indicateurs de la présence de conflit dans un environnement de travail.

Indicateurs de conflit	Cocher
Il y a eu une augmentation importante du taux d'absentéisme au cours de la dernière année (congs de toute sorte, maladies, arrêts de travail ou autres phénomènes similaires).	<input type="checkbox"/>
Un plus grand nombre de vos employé(e)s expriment fréquemment leur insatisfaction.	<input type="checkbox"/>
Le climat de travail est tendu.	<input type="checkbox"/>
La performance ou le rendement du personnel a diminué.	<input type="checkbox"/>
Vous observez une démobilitation chez vos employé(e)s: désintérêt, degré d'engagement moins grand même chez des employé(e)s autrefois très engagé(e)s.	<input type="checkbox"/>
Si l'équipe s'entend sur une nouvelle procédure ou une façon de faire, plusieurs des membres contesteront celle-ci par la suite et ne l'appliqueront tout simplement pas.	<input type="checkbox"/>
Les communications personnelles sont caractérisées par la méfiance et les non-dits.	<input type="checkbox"/>
La plupart de vos employé(e)s passent par un(e) ou des collègues pour exprimer leurs attentes ou leurs besoins insatisfaits, ce qui provoque des tensions inutiles.	<input type="checkbox"/>
L'information est utilisée comme source de pouvoir. On ne communique pas l'information en vue de nuire à un(e) ou à des collègues.	<input type="checkbox"/>
La rumeur est devenue le mode de communication privilégié. Les membres de l'équipe préfèrent disséminer des rumeurs plutôt que de transmettre des renseignements exacts basés sur des faits.	<input type="checkbox"/>
Certaines personnes agissent en fonction d'intention cachée.	<input type="checkbox"/>
L'équipe travaille sans but commun.	<input type="checkbox"/>

La devise des membres de l'équipe est « chacun pour soi ».	<input type="checkbox"/>
En tant que responsables, vous éprouvez des difficultés à gérer votre équipe. Vous avez l'impression de gérer des individu(e)s et non une équipe.	<input type="checkbox"/>
L'équipe est divisée en clans. Ces derniers s'opposent constamment, ce qui a des effets néfastes.	<input type="checkbox"/>
Les membres de l'équipe se plaignent qu'ils ne comprennent pas leurs rôles respectifs. Chacun(e) a sa petite idée sur ce qu'un(e) collègue devrait faire ou ne pas faire, mais évite de communiquer ses attentes à celui(elle)-ci.	<input type="checkbox"/>
La grande majorité des membres de l'équipe s'en remet au gestionnaire pour régler les différends.	<input type="checkbox"/>

- Si vous avez coché de 1 à 7 énoncés, votre équipe connaît d'importantes difficultés relationnelles, mais il y a de fortes chances que le conflit soit encore soluble. Le contexte dans lequel vous vous situez, la volonté des personnes intéressées et votre leadership sont autant de facteurs qui peuvent favoriser la résolution du conflit ou dissiper le malaise entre membres de l'équipe.
- Si vous avez coché 8 énoncés ou plus, la situation est inquiétante. Le conflit est devenu une réalité incontournable dans votre quotidien et perturbe l'ensemble des employé(e)s. L'efficacité et le rendement sont tous deux amoindris. Puisque la discorde règne depuis un bon moment, votre leadership est contesté par vos équipier(ère)s, ce qui limite vos actions. Un bon nombre d'employé(e)s ne vous croient plus capable de dénouer le conflit.