



INFINITY LINK

L'entente au service des entreprises



10 astuces pour s'entendre & éviter les conflits

Je suis **spécialiste de l'entente**.
*J'accompagne les dirigeants d'entreprises et DRH
qui perdent du temps à gérer des conflits,
pour leur permettre d'avoir des équipes
qui se comprennent et performant ensemble.*

Anne Rendu

06.42.17.46.04

anne.rendu@infinitylink.fr

www.infinitylink.fr

Avant-propos

Je suis convaincue que « L'entente est un prérequis à la réussite d'une entreprise ». Ce guide de bonnes pratiques, non exhaustif, a pour objet de vous donner quelques astuces pour s'entendre et gagner du temps en évitant la surenchère et les conflits.

Bonne pratique !

1. Considérer que l'autre est un autre et non un autre soi-même

Chacun est **différent** : chaque personne interprète et analyse les informations en fonction de sa propre vision, de ses croyances, de ses filtres... **Considérer le point de vue des autres**, accepter les différences et échanger avec **tolérance** facilite l'entente.

2. La reconnaissance, la clé numéro 1 de l'entente

Chaque personne a un **besoin de reconnaissance**. Reconnaître le point de vue et les actions de l'autre comme étant légitime renforce la **confiance**.

3. Reconnaître la maladresse de son interlocuteur pour éviter la surenchère

Chacun a une **bonne intention vis-à-vis de soi-même**. Chaque personne agit dans son propre intérêt et peut oublier de penser aux conséquences que peuvent avoir ses actes ou paroles. Reconnaître que son interlocuteur peut être **maladroit** permet **d'éviter** la **surenchère**.

4. Se concentrer sur les points positifs et les réussites pour gagner en efficacité

Notre **cerveau** est beaucoup plus **sensible** aux **signaux négatifs** qu'aux signaux positifs. Que gagne-t-on à faire ressortir les erreurs des autres ? Les critiques annulent les feedbacks positifs, alors que des **encouragements** permettront à son interlocuteur de **vouloir aller de l'avant**.

5. Eviter les contraintes qui mènent blocages et aux tensions

En imposant notre propre solution ou façon de faire, nous posons une contrainte à notre interlocuteur. En **proposant** et **questionnant** notre **interlocuteur**, nous lui montrons de **l'intérêt** et il sera plus enclin à **écouter** et **appliquer** la **solution proposée**.

6. Une tension se profile, n'attendez pas, dialoguez !

Exposer la situation **instantanément, factuellement, sans jugement**, en donnant votre **ressenti**, permettra de **revenir** dans la **confiance**.

7. Demander et questionner au lieu de supposer à la place des autres

« J'imagine que... », « Je suis sûre qu'il a fait ceci pour ... » Nous passons du temps chaque jour à **penser à la place des autres**, mais en réalité nous ne savons pas ce que les autres pensent, alors au lieu de supposer pour quelle raison « elle a fait cela », **posons des questions !** Toute action à une **logique propre à chacun**.

8. Vérifier les faits : l'interprétation est une des composantes du conflit

« Je ne vois pas donc j'interprète » **Le cerveau a horreur du vide**. Il va donc **imaginer** un **chemin logique** pour **trouver** une **explication**. « Je ne vois pas le mail où j'aurais dû être en copie, donc j'interprète qu'il n'a pas été envoyé. » **Vérifions, échangeons !**

9. Se demander pourquoi cette situation nous affecte

Il n'y a pas de **conflit sans conflit en soi**. Nous ne pouvons jamais savoir quel impact aura nos paroles sur les autres, ni quel impact les paroles des autres auront sur nous. Nos interlocuteurs ne sont pas là pour nous contrarier ou nous nuire, **ils réveillent sans le vouloir notre blessure**.

10. Alors, comment éviter les malentendus qui mènent aux conflits ?

Les **malentendus** sont **inévitables** car nous avons tous un mode de communication différent. Alors pour éviter les malentendus : **dialoguez**, parlez, **montrez**, exposez **et soyez factuels !**

Et vous, combien de temps passez-vous à gérer des conflits ?

Plus d'information sur www.infinitylink.fr

