



# LES CONFLITS À DISTANCE

## Guide du management à distance

### ANTICIPER LE CONFLIT

Le conflit ne survient jamais dans un désert relationnel, mais s'inscrit dans une logique de construction et de déconstruction du lien entre les personnes.

Bien qu'il soit toujours possible de pointer du doigt l'élément déclencheur d'un épisode conflictuel, ce dernier peut parfois être davantage une excuse que le réel fondement du conflit.



Pour anticiper les conflits, il est essentiel d'engager le dialogue lorsqu'on remarque une situation pouvant découler sur une telle situation. Au mieux, on y aura vu juste et cela permettra de désamorcer une situation sensible dès ses prémices, et au pire, cela permettra un échange dont le salarié retiendra l'attention témoignée à son égard.

En entreprise, on remarque assez rapidement un collaborateur qui a une petite mine. A distance cela devient plus compliqué de repérer les signaux faibles. Les managers doivent augmenter leur vigilance. Par exemple, un changement dans la qualité des rendus peut vous alerter.

### L'ATTITUDE À ADOPTER



Garder le contact, communiquez régulièrement.

Proposer des entretiens individuels aux collaborateurs qui le désirent, en organisant des rencontres virtuelles régulières. Privilégier les vidéos conférences. Ainsi plusieurs signes seront repérables :

- Changement d'expressions faciales
- Salariés n'activant plus leur caméra, cela peut être signe de laisser aller.

### IDENTIFIER LE CONFLIT



Il existe plusieurs symptômes liés au surmenage, plus ou moins aisés à déceler selon la personnalité du collaborateur en question et relativement variés :

- La fatigue
- Un absentéisme accru
- Des erreurs plus fréquentes
- Une difficulté de concentration
- Un manque de discernement
- Une altération des relations avec autrui
- Les addictions

### RÉSOUTRE LE CONFLIT

En cas de conflit, priorisez le dialogue par téléphone et non par courriel. Echanger par écrit lors d'une situation de conflit est la meilleure façon d'interpréter des propos de travers, car on interprète le message avec son état émotionnel et son égo. Avec le canal audio, les intonations de la voix facilitent la bonne réception du message. Il est important de :



- Prendre du recul
- Proposer un échange téléphonique ou via les outils de visioconférences.
- Eviter de rentrer de but en blanc dans le sujet, commencez par prendre des nouvelles
- Faire le premier pas pour désamorcer la situation
- Ecouter le collaborateur
- Proposer des solutions liées à sa situation
- Faire un point régulier de l'avancement de la situation