

## FICHE PRATIQUE

---

SITUATION CONFLICTUELLE ► COMPÉTENCES PERSONNELLES ► LEADERSHIP POSITIF

**Patience : Faculté de faire preuve de calme, de persévérance et de maîtrise de soi face aux difficultés, aux délais ou aux imprévus, en gardant une attitude positive et constructive**

*Ce document est régulièrement mis à jour.*

*Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Déblique-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)*

### MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Déblique-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

*Le contenu de cette fiche pratique a été généré  
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine*

## Comportements recommandés :

### 1. Prendre le temps d'écouter avant de répondre

→ Une écoute attentive permet de comprendre pleinement la situation avant de réagir.

*Exemple : « Lorsqu'un collègue exprime son mécontentement, je le laisse parler sans l'interrompre avant de formuler une réponse réfléchie. »*

### 2. Respirer profondément avant de réagir à une provocation

→ Une réaction immédiate sous l'effet de l'émotion peut envenimer le conflit.

*Exemple : « Quand un client élève la voix, je prends une grande inspiration avant de répondre calmement. »*

### 3. Adopter un ton posé et mesuré

→ Une voix calme apaise les tensions et montre un contrôle de soi.

*Exemple : « Face à un collègue énervé, je parle doucement et de manière posée pour calmer la situation. »*

### 4. Faire preuve d'empathie en reformulant les propos de l'autre

→ Reformuler montre que l'on prend en compte le point de vue de l'autre.

*Exemple : « Je comprends que cette situation vous frustrer, vous aimeriez donc une solution plus rapide, c'est bien cela ? »*

### 5. Se concentrer sur les faits et non sur les émotions

→ Privilégier une approche factuelle évite d'aggraver la tension.

*Exemple : « Plutôt que de dire 'Vous êtes injuste', je dis 'Les délais ont été modifiés, regardons ensemble comment nous pouvons ajuster le planning.' »*

### 6. Laisser passer un moment de tension avant de répondre

→ Donner du temps à chacun pour retrouver son calme peut désamorcer un conflit.

*Exemple : « Un collègue critique mon travail de manière agressive, je propose de*

*repandre la discussion après une courte pause. »*

- 7. Proposer une solution constructive sans imposer son point de vue**  
→ Laisser place à la discussion et à la négociation favorise une résolution apaisée.  
*Exemple : « Nous avons des points de vue différents, cherchons ensemble une solution qui nous convienne à tous les deux. »*
  
- 8. Accepter que certaines choses prennent du temps**  
→ La patience évite les décisions précipitées et améliore la qualité des échanges.  
*Exemple : « Le client demande un ajustement immédiat, je lui explique que nous devons d'abord analyser la faisabilité pour garantir un bon résultat. »*
  
- 9. Faire preuve de résilience face aux tensions prolongées**  
→ Ne pas se décourager si la résolution du conflit prend du temps.  
*Exemple : « Un collègue et moi avons des tensions récurrentes, mais je continue à garder une attitude professionnelle et ouverte. »*
  
- 10. Conclure le conflit avec une attitude bienveillante et positive**  
→ Finir sur une note apaisante permet d'entretenir une relation saine.  
*Exemple : « Malgré notre désaccord, je vous remercie pour cet échange constructif, et j'espère que nous pourrons avancer ensemble. »*

## **Comportements à éviter :**

- 1. Réagir immédiatement sous l'effet de la colère ou de la frustration**  
→ Une réponse impulsive peut empirer la situation.  
*Exemple : « Face à une critique, je hausse le ton et réplique agressivement, ce qui escalade le conflit. »*

## 2. Couper la parole à son interlocuteur

→ Ne pas laisser l'autre s'exprimer crée un climat de tension.

*Exemple : « Un collègue explique son point de vue, mais je l'interromps en disant 'C'est n'importe quoi, tu ne comprends rien au problème !' »*

## 3. Prendre les remarques comme une attaque personnelle

→ Se focaliser sur l'objectif plutôt que sur l'émotion permet d'être plus efficace.

*Exemple : « Un client mécontent critique mon service, au lieu de chercher une solution, je me vexe et me ferme à la discussion. »*

## 4. Nier ou minimiser le problème

→ Ignorer un conflit ou un désaccord ne le résout pas, il peut même s'aggraver.

*Exemple : « Un collaborateur me fait part d'une difficulté, et je réponds 'Ce n'est pas si grave, arrête d'exagérer.' »*

## 5. Utiliser un ton condescendant ou ironique

→ Une attitude méprisante peut attiser l'énervement de l'autre partie.

*Exemple : « Je dis d'un ton moqueur 'Oh, c'est encore toi avec tes problèmes habituels !' »*

## 6. Refuser tout compromis et camper sur ses positions

→ Un manque de flexibilité bloque la résolution du conflit.

*Exemple : « Je dis 'C'est comme ça et pas autrement !' sans chercher à trouver un terrain d'entente. »*

## 7. Reporter la faute sur l'autre sans assumer sa part de responsabilité

→ Accuser l'autre renforce le sentiment d'opposition et empêche la discussion.

*Exemple : « Ce n'est pas de ma faute si le projet est en retard, c'est toi qui n'as pas respecté les délais ! »*

## 8. Se laisser submerger par le stress et perdre son sang-froid

→ Garder une posture calme inspire la confiance et facilite la résolution.

*Exemple : « Devant une situation tendue, je me mets à trembler, à parler vite et à*

*perdre mes moyens. »*

**9. Éviter complètement le conflit sans chercher de solution**

→ Fuir la discussion ne résout pas le problème.

*Exemple : « Plutôt que de discuter du désaccord avec mon manager, j'ignore ses mails et évite ses réunions. »*

**10. Terminer un échange sur une note négative ou agressive**

→ Laisser un conflit ouvert peut détériorer les relations professionnelles sur le long terme.

*Exemple : « Je conclus la discussion par 'De toute façon, on n'arrivera jamais à travailler ensemble !' et je quitte la pièce. »*

## Conclusion

**Faire preuve de patience en situation conflictuelle est une compétence clé qui permet de désamorcer les tensions et de maintenir des relations professionnelles saines.** La maîtrise de soi, l'écoute active et la recherche de solutions sont essentielles pour une gestion efficace des conflits. À l'inverse, réagir sous l'émotion, refuser toute discussion ou adopter une attitude défensive ne fait qu'aggraver la situation. 🚀