



Le rôle de la formation SOCIAL STYLE dans la gestion des conflits sur le lieu de travail

Les conflits sont une réalité inévitable dans les relations avec les autres. Les différences de perceptions, de priorités et de personnalités conduisent à des désaccords qui peuvent parfois avoir des conséquences désastreuses. L'étude primée « Managers as Negotiators » a révélé que les managers consacrent jusqu'à 42 % de leur temps de travail à la résolution de conflits. Cependant, les conflits ne sont pas nécessairement une expérience négative, et la compréhension des différences interpersonnelles des autres peut contribuer à rendre les interactions plus satisfaisantes pour les individus et à accroître la productivité et la fidélisation des employés pour les entreprises.

Le TRACOM®Group a interrogé 146 personnes issues d'entreprises de toute l'Amérique du Nord afin de comprendre l'impact des conflits sur le lieu de travail et le rôle du comportement dans la gestion de ces conflits. Toutes les personnes interrogées avaient préalablement suivi une formation sur le SOCIAL STYLE™, le modèle comportemental développé par le TRACOM®Group.

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Principales causes de conflit

- 63 % des personnes interrogées ont cité le manque d'informations ou la compréhension différente des informations comme principale cause de conflits.
- 60 % ont cité des priorités concurrentes comme raison
- 50 % ont cité les délais ou les ressources limitées
- 41 % ont identifié les comportements interpersonnels/différences de style

Les différences de style social entre les individus ont conduit à des conflits plus difficile

- 92 % ont déclaré qu'en cas de conflit, il était plus facile d'aborder les problèmes sous-jacents en tenant compte des différences de style.

Depuis la formation SOCIAL STYLE

- 86 % des personnes interrogées ont déclaré avoir davantage confiance en leur capacité à gérer les conflits.
- 71 % ont déclaré avoir utilisé leurs connaissances sur les styles pour éviter ou prévenir des situations conflictuelles potentielles.
- 47 % ont déclaré que le nombre ou l'intensité des conflits dans lesquels ils étaient impliqués avait diminué.
- 71 % ont déclaré pouvoir se remettre plus rapidement des conflits et les surmonter plus facilement qu'avant la formation.

Conséquences des conflits sur le lieu de travail

- 67 % des personnes interrogées ont déclaré que la productivité de leur équipe avait diminué en raison de conflits.
- 54 % ont déclaré que la productivité de l'organisation avait diminué
- 41 % ont déclaré : « Ma productivité personnelle a diminué. »
- 31 % ont déclaré : « Une personne que je connais a quitté son emploi. »
- 67 % ont déclaré que, quelle que soit la cause du conflit,

RÉSUMÉ ET CONSÉQUENCES

Bien que les conflits puissent avoir diverses causes externes, cette enquête et d'autres études montrent que la plupart des conflits ont des causes internes : les différences de style. Les conflits nuisent à la productivité à tous les niveaux. L'article « Gestion des conflits dans les équipes de travail » indique que « les conséquences d'un conflit mal géré au sein d'une équipe sont une diminution de l'énergie de l'équipe, la perturbation de relations saines et l'empêchement de l'accomplissement des tâches professionnelles ».

La bonne nouvelle, c'est que la compréhension des différences de comportement peut considérablement améliorer les conflits sur le lieu de travail. « Des études montrent que les équipes performantes sont capables de régler leurs propres conflits tout en augmentant leur productivité et en renforçant leurs relations », indique l'article. Les employés qui suivent la formation SOCIAL STYLE sont sûrs de leur capacité à gérer les conflits, à les éviter ou à les désamorcer, et à les surmonter dès qu'ils surviennent. La capacité à adapter son propre comportement dans les relations avec les autres s'est avérée être un facteur de réussite.

Une autre étude TRACOM a montré que les cadres dotés d'un niveau plus élevé de compétences SOCIAL STYLE sont plus aptes à diriger des équipes et à encadrer d'autres personnes, et ont plus de chances d'être promus. Lorsque les individus appliquent leurs connaissances du SOCIAL STYLE sur leur lieu de travail, cela se traduit par une productivité accrue et des interactions personnelles plus satisfaisantes.

1 « Documenting the Relationship Between Versatility and Job Performance » (Documenter la relation entre la polyvalence et les performances professionnelles) par The TRACOM Group