

Management

GRH

Organisation

Outils

Projet

Budget

RESUME GENERAL EN MATIERE DE GESTION DE CONFLIT



Le désamorçage et la gestion d'un conflit entre personnes suppose que soient respectées 5 règles de bon sens :

1. Ne pas porter de jugement sur l'autre, car juger c'est déjà condamner ou relâcher. Il est nécessaire de rester ouvert et tolérant, tant que le sujet n'est pas objectivement clos et justement sanctionné en laissant à chacun une parité de chance pour se défendre, comme vous souhaitez qu'il en soit ainsi pour vous.

2. Objectiver rapidement le conflit à partir de faits réels et non à partir d'opinions ou de sentiments personnels.

50% des différends peuvent se résoudre simplement par référence aux faits.

3. Exprimer sa gêne voire son mécontentement devant des affirmations, des propos blessants ou injustes, ou encore devant la méthode utilisée.

Le fait de se taire et de ne rien dire, loin d'améliorer les choses enterre en soi certaines données du conflit et contribue à maintenir les braises d'un malaise en profondeur.

4. Eviter d'ébruiter le différend dans la mesure du possible, afin de ne pas attiser inutilement la rumeur. Dans le cas d'un écho déjà existant, il vaut mieux alors effectuer une clarification « publique ».

5. Officialiser l'accord peut faire l'objet de la rédaction d'une procédure. Elle est surtout valable dans le cas d'une solution pratique et/ou d'un accord engageant contractuellement chacune des parties, de manière à rendre transparent et incontestable ce qui a été convenu.

I ACCEPTER LE CONFLIT

- ne pas se bloquer sur des torts réels ou supposés
- prendre sur soi et faire le premier pas
- arrêter toutes sortes de mesquineries
- éviter le face à face agressif
- se recentrer sur les faits, le concret
- mesurer sa part objectivité de responsabilité

II MENER UNE INTERVENTION RAPIDE

- aider l'autre à suivre la même démarche que vous
- imaginer une stratégie commune pour sortir de l'impasse
- définir une méthode de travail acceptée mutuellement
- prévoir des sanctions en cas de non respect de ce qui est dit
- **but**: désarmore le conflit préparer une démarche

III GERER LES ETAPES DU CONFLIT

origine organisationnelle

- la structure et le manque de reperes pour se positionner
- la clarte de la stratégie
- la manière dont sont prises les décisions
- le savoir-faire en regard de l'adaptation
- le style de management
- les attentes du personnel
- les valeurs de l'entreprise

IV GERER LES ETAPES DU CONFLIT

ORIGINE HUMAINE: MÉTHODE D.E.P.A

- D comme DECRIRE: 1ere phase : évoquer les faits incontestables
- E comme EXPRIMER:2de phase : exprimer émotions, désaccords et préoccupations affectives
- P comme PRECISER:3eme phase : préciser le changement de comportement attendu
- A comme ANNONCER: 4eme phase : conclure de manier ferme

LES 5 RÈGLES DE BON SENS

NE PAS PORTER DE JUGEMENT SUR L'AUTRE : rester ouvert et tolérant

OBJECTIVER RAPIDEMENT: exprimer des faits réels

EXPRIMER SA GENE OU MÉCONTEMENT : se taire contribue à maintenir un malaise en profondeur

ÉVITER D'ÉBRUTER LE DIFFEREND

OFFICIALISER L'ACCORD: rendre transparent