

## Gérer les conflits

### **Les conflits dans les projets**

- Les conflits sont inévitables dans l'entreprise, plus encore dans les projets. Donc : les accepter.
- Le conflit est le révélateur d'un problème. Il invite à la recherche de solutions.
- Les conflits non traités sont énergivores. Donc, les déclencher et les régler au plus tôt

### **Les sources de conflits dans les projets**

- Le flou dans la désignation des rôles et responsabilités
- Le désaccord sur les objectifs, sur les priorités
- Les problèmes de personnes : incompatibilités, rivalités...
- Les désaccords sur les choix techniques ou organisationnels

### **Ce qui entretient/envenime les conflits**

- Les "cadavres dans les placards" : on ressort les vieilles affaires.
- L'étiquetage des individus : "Ah, c'est un commercial..."
- La perte de l'objet premier : tout est source de conflit
- L'équilibre des dommages : "Il faut qu'il en bave..."
- La publicité du conflit

### **La situation de conflit ouvert**

- Eviter les échanges par courrier, note de service, mail. Provoquer un entretien en face à face.
- Eviter la présence de témoins, préférer le "huis clos" entre les protagonistes et le médiateur
- Si le choix du lieu est encore possible, préférer un territoire neutre
- Eviter absolument les jugements de valeur "vous êtes...." et rester factuel "Vous avez fait..."
- Veillez à maintenir une relation adulte-adulte (Analyse transactionnelle)
- Si le ton monte, synchronisez-vous avec l'interlocuteur pour le ramener au calme (PNL)

### **Les stratégies de régulation des conflits**

- L'arbitrage : on fait appel au "plus petit commun hiérarchique" pour régler le problème
  - . Avantage : la rapidité
  - . Inconvénient : Peut laisser de la rancune chez le perdant
- Le retrait : L'un des protagoniste "baisse la garde" pour apaiser la situation
  - . Avantage : pas de tiers impliqué
  - . Inconvénient : Le problème reviendra avec plus d'acuité
- L'apaisement : On minimise le conflit, on atténue le conflit
  - . Avantage : la facilité
  - . Inconvénient : Le problème n'est pas réglé
- Le compromis : Chaque protagoniste accepte des concessions
  - . Avantage : le conflit est réglé
  - . Inconvénient : Les deux parties sont frustrées
- La confrontation coopérative : On recherche la satisfaction des deux parties
  - . Avantage : solution gagnant-gagnant

### **Le "DESC" pour réguler les conflits**

- Décrire des faits observables
- Exprimer le ressenti dans la situation en utilisant le "je"
- Suggérer des solutions
- Convaincre : Analyser les conséquences positives des décisions prises