

La gestion du conflit

Pôle Sud Lorrain
19 février 2009



M. ROCHE, Directeur des relations publiques



Le conflit peut-il être utile ?

- Oui, s'il est la résultante d'une ambition, d'un dynamisme
- Oui, si c'est pour se dire des choses vraies
- Non, s'il s'appuie sur un ressentiment personnel
- Non, si on perd de vue l'intérêt commun



Pourquoi le conflit apparaît-il ?

- Il apparaît lorsque l'échange n'existe plus.
Un bon manager doit savoir prendre du recul surtout en ce qui concerne les résistances au changement
- La méconnaissance du métier de l'autre est un facteur de conflit.
Il faut savoir pousser les services à travailler ensemble (ex : organiser des tournées « commerciaux » et « techniques » pour que l'un prenne conscience des problèmes de l'autre.



Comment prévenir le conflit ?

- Tout repose sur la clarté du manager :
avoir une communication claire avec son équipe
construire une organisation claire
définir une stratégie claire pour son équipe
- Il doit aussi maintenir la motivation de ses équipes
par l'attribution de tâches diversifiées
- Il doit enfin maintenir une charge de travail
légèrement excédentaire



1 outil : la réunion participative

- 1 réunion mensuelle
- Ordre du jour large
- Laisser les visions antagonistes s'exprimer
- Identifier les protagonistes
- Exfiltrer le problème et l'aborder dans le détail ultérieurement
- L'efficacité de cette réunion dépend des profils à gérer



Comment sortir d'un conflit ?

- Il faut faire sortir une équipe du conflit par le haut : Pour cela, il faut s'appuyer sur les leaders des groupes antagonistes.
- Il faut aussi parfois solliciter les RH pour aplanir les dernières difficultés (notamment en cas de tensions sociales)