

La résolution de conflit gagnant-gagnant en douze étapes
(Fiche synthétique du module B59 : Amélioration du management au quotidien, niveau III)



Étape 1 : Adopter une attitude positive

Chaque conflit peut-être une occasion d'apprendre, sur vous-même comme sur votre adversaire.

Étape 2 : Trouver un terrain d'entente

Le lieu est important : cherchez un espace physiquement agréable, confortable et pratique (cf notre fiche pratique sur le Feng-Shui)

Étape 3 : Définir clairement le problème et s'accorder sur celui-ci

En cas de conflits multiple, fractionnez-les et attachez-vous à les résoudre les uns après les autres.

Étape 4 : Être préparé

Pensez à ce que l'autre a pu penser pour se tenir prêt lui aussi.

Étape 5 : Faire le point honnêtement sur soi-même

Avez-vous réellement envie de résoudre ce conflit ?

Étape 6 : Rechercher des intérêts communs

Il y en a forcément. Même en dehors du travail. Listez-les

Étape 7 : Gérer les faits et non les émotions

Focalisez-vous sur les problèmes et non sur la personne.

Étape 8 : Être honnête

Ne jouez pas la comédie.

Étape 9 : Présenter d'autres solutions possibles avec des preuves

Imaginez des concessions mineures pour vous mais capitales pour l'adversaire. Valorisez-les.

Étape 10 : Être expert en communication

Misez tout sur l'écoute et la reformulation, soyez empathique et concentré sur les feedback de l'adversaire.

Étape 11 : Terminer par une note positive

Concluez par une reformulation du gagnant-gagnant auquel vous êtes parvenus. Souriez. Tendez la main.

Étape 12 : Montrer de l'enthousiasme

Associez d'autres collègues à votre résultat. Proposez un verre, ou un restaurant.