



Lorsqu'un conflit éclate en entreprise, il faut analyser la situation, prendre du recul, développer une démarche de résolution de conflits.

1 > Identifier la nature des conflits

- Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs (ex. : plaintes excessives sur le restaurant d'entreprise...).
- Identifier la source du conflit, la forme et le type de conflits.
- Évaluer les enjeux et les conséquences du conflit.

2 > Désamorcer un conflit

- Déceler les attentes et les besoins des collaborateurs.
- Entendre les demandes et les revendications.
- Mobiliser les techniques de communication : questionner et écouter avec neutralité, savoir reformuler, argumenter, réfuter, développer son assertivité.
- S'affirmer pour mieux désamorcer le conflit.
- Comprendre, accepter ses émotions et savoir traiter celles de ses interlocuteurs.
- Trouver un consensus, proposer une ou plusieurs solutions.

3 > Accompagner l'après-conflit

Revenir « à froid » sur les causes du conflit.

La méthode RESTE permet de pérenniser les effets positifs de la gestion du conflit et d'établir un contrat de confiance qui doit être :

- **R** comme Réaliste, prendre en considération les intérêts des deux parties.
- **E** comme Écrit pour conserver une trace (mail ou papier).
- **S** comme Spécifique car l'engagement est assorti d'actions précises, vérifiables, observables.
- **T** comme Temporel, pérenniser le contrat suppose de prévoir des entretiens réguliers pour évaluer la situation.
- **E** comme Équitable, les intérêts réciproques des personnes sont pris en compte.
- En somme, les engagements pris R.E.S.T.E.

