

La gestion des différends pour une équipe autonome

Contexte

Différend entre deux personnes : technique, conflit interpersonnel, non-respect des valeurs, problèmes liés aux résultats ...

Demande

La première étape du processus consiste à demander à l'autre de se mettre d'accord.

Étapes

Voir tableau page suivante.

La gestion des différends pour une équipe autonome

<p>S'asseoir à la même table</p>	<p>On s'assied à la même table et on essaye de régler la question. Celui qui est à l'initiative de la rencontre doit formuler une requête claire (pas un jugement ni une exigence) et son interlocuteur doit y répondre précisément : oui, non ou une contre-proposition.</p>
<p>Chercher un médiateur</p>	<p>S'ils ne réussissent pas à trouver une solution qui leur convienne, ils désignent comme médiateur un collègue qui jouit de leur confiance. Il les accompagne dans la recherche d'une solution mais il n'a pas le pouvoir de l'imposer. Il pourrait proposer le processus suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chacun écoute la position de l'autre et la reformule. • Les deux personnes recherchent et nomment ce qu'ils ont de commun. • Les deux personnes précisent ce qu'ils ont de différent. • Ils recherchent une ou des « percées » possibles.
<p>Réunir un jury</p>	<p>Si la médiation échoue, on réunit un jury de collègues proches du sujet du conflit. Son rôle, une fois encore, est d'écouter et d'aider à la mise en forme d'un accord. Il ne peut pas imposer de décision mais, en général, son autorité morale est telle que la question trouve une issue.</p>
<p>Appeler le dirigeant</p>	<p>Le Dirigeant peut être appelé à participer au jury, pour lui donner encore plus d'autorité morale.</p>

Tous les intervenants doivent respecter la confidentialité des débats.

Source : tiré de Reinventing Organizations, vers des communautés de travail inspirées –
Frédéric Laloux – Diateino – p 168.