

Le conflit, mode d'emploi pour le comprendre, en sortir et l'éviter

Notre quotidien est – parfois ou souvent – perturbé par des situations conflictuelles qui nous empoisonnent la vie, mais qui peuvent aussi perturber le bon fonctionnement d'un service, d'une équipe, donc d'une entreprise. Pour aborder cette problématique, voici un livre outil à consommer sans prudence...

Agnès Le Guernic est analyste transactionnelle et enseignante. Déjà auteure d'un livre d'analyse transactionnelle, elle nous livre ici un travail fouillé sur un sujet qui, dans l'entreprise comme dans la vie privée, est consommateur d'énergie et source de désastres.

Ce livre, *Sortir des conflits* (Interéditions, février 2014), est sous-titré *A chaque conflit, petit ou grand, sa solution*, ce qui présente bien l'objectif de son auteure. En effet, par son approche, à la fois concrète et fort documentée, Agnès Le Guernic ne s'intéresse pas à un seul type de conflit, mais à tous !

La première partie de ce livre vise à « identifier la source et le moteur du conflit ». A vous donc, pour d'utiles travaux pratiques, de choisir celui que vous voulez traiter. Et là, on peut imaginer que, pour s'exercer, il est pertinent de commencer par un « petit conflit ». Ensuite, la confiance venant de la pratique, il vous sera plus facile de vous attaquer à « plus gros » et ce, dans des contextes où les enjeux sont plus marqués.

Ce livre vous emmène à la découverte des quatre sources de conflits (les différences interpersonnelles, les styles relationnels de chacun, les intérêts des individus et la recherche du pouvoir), les détaille et les illustre. C'est criant de vérité ! !

Puis vient la seconde partie, consacrée à vous et moi... Les sources possibles de conflit étant posées, il importe de savoir le rôle que vous y jouez et de comprendre ce qui vous dérange dans cette situation. L'objectif de l'auteur est de donner les outils permettant d'examiner « comment vous vous positionnez dans ce conflit ». Connaître sa position par rapport à un conflit a deux buts. Le premier est de savoir si l'on est réellement concerné par ce conflit. Le second est de savoir à quel niveau se situe le problème. Ce n'est qu'ainsi que l'on peut se positionner efficacement pour évoluer vers la sortie de crise, après avoir « trouvé l'état d'esprit qui vous permettra d'y mettre fin ».

Si votre état d'esprit est essentiel, il y a aussi quelques pièges à éviter et précautions à prendre, que traite aussi l'auteur.

La troisième partie s'intéresse à la sortie proprement dite du conflit. En d'autres termes, quelles stratégies mettre en œuvre à l'avenir pour sortir avec succès de conflits ? Ces stratégies gagnantes sont évidemment calquées sur la nature même du conflit. Retour donc aux quatre sources de conflit afin d'utiliser les outils appropriés.

Malheureusement, comme l'écrit la personne ayant préfacé ce livre, « tout n'est pas gagné d'avance, et c'est pourquoi l'auteur suggère quelques types de réactions au cas où l'autre s'obstinerait.... »

Enfin, dans la quatrième et dernière partie, Agnès Le Guernic nous renseigne sur différentes manières de prévenir ce maudit conflit.

Ce livre ne règlera pas, hélas, tous les conflits à naître dans l'entreprise mais devrait aider à en traiter un certain nombre. A lire donc et, comme pour d'autres ouvrages, à mettre bien en vue dans une salle de repos ou une bibliothèque d'entreprise...

• **BIBLIOTHÈQUE AFNOR** Le Groupe AFNOR, 15/04/2014.

© 2014 AFNOR Editions