

Scénario de gestion des conflits

Majd, directeur/directrice des Services corporatifs, est chargé de fournir des fonctions de soutien et de secrétariat aux différents domaines opérationnels au sein du secteur d'activité. En raison de la nature corporative du travail, Majd s'appuie souvent sur la collaboration et la coopération de ses collègues pour réaliser les projets. Majd n'a pas d'autorité fonctionnelle ou hiérarchique sur ses collègues, ce qui rend difficile l'obtention d'informations nécessaires pour les projets.

Majd entretient de bonnes relations de travail avec tous les collègues de direction de l'équipe, à l'exception d'un, Alexis. Majd est frustré par le manque de collaboration d'Alexis. C'est toujours un casse-tête majeur pour Majd d'essayer d'obtenir des informations d'Alexis, ce qui entraîne le non-respect des délais pour Majd. Les demandes de Majd adressées à Alexis pour qu'un représentant fasse partie d'un groupe de travail ou pour des données provenant de documents budgétaires restent généralement sans réponse. Majd envoie des rappels à Alexis ainsi que des appels téléphoniques, mais rien ne semble fonctionner. Majd pensait souvent que la raison pour laquelle Alexis n'avait pas répondu était que les demandes n'étaient pas assez claires. Majd les a réécrits et les a renvoyés dans l'espoir qu'une réponse viendrait. Pas de changement.

Majd a même essayé de mettre Alexis dans l'embarras pour qu'il coopère en soulevant la question lors d'une réunion de gestion devant tous les collègues et le directeur/la directrice général. Le directeur/la directrice général a rappelé à Alexis le rôle important que joue Majd et que tous les directeurs/directrices ont l'obligation de coopérer avec Majd et de fournir les informations demandées en temps opportun.

Majd a soulevé le problème en cours avec le directeur/la directrice général lors d'une réunion bilatérale à laquelle le directeur/la directrice général s'est engagée à tenir une réunion avec Alexis et Majd. Le directeur/la directrice général a abordé la question et a souligné que le travail effectué par Majd reflète l'ensemble de l'organisation et sa réputation au sein du ministère. Alexis était pleinement d'accord avec ce qui a été dit et s'est engagé à coopérer avec Majd.

Un mois après la rencontre avec le directeur/la directrice général, Majd avait atteint un point d'ébullition quand un projet qui aurait dû durer six mois, avait maintenant pris un an, principalement à cause du manque de collaboration d'Alexis. Majd était convaincu qu'Alexis ne voulait pas suivre les directives d'un collègue et ne comprenait ni ne respectait vraiment le rôle de directeur/directrice des Services corporatifs.

Un jour, Majd a contacté Alexis car l'échéance d'un projet corporatif atteignait un point critique et Alexis n'avait toujours pas fourni les informations nécessaires. Alexis a commencé par dire: « Oui, je sais que vous avez demandé cette information, mais vous savez, ce projet sur lequel vous travaillez ne va pas aider mon groupe et j'ai beaucoup de travail plus important à faire. De plus, vous et vos gestionnaires ne coopérez pas vraiment avec les miens. » À ce moment, Majd a perdu toute patience et a dit d'un ton élevé: « Non, nous n'allons nulle part parce que vous ne coopérez pas. Vous êtes le problème. Point. » Majd raccrocha la ligne brusquement.

Qu'est-ce qui a causé le conflit?

Que pensez-vous qu'il devrait se passer ensuite?