

## NEWSLETTER DES COMMERCIAL & CONTRACT MANAGERS

N°1 – Juin/Juillet 2013

### Le Contract Manager au cœur de la relation dégradée : Prévenir et guérir

La première expérience d'un Contract Manager sur un projet complexe suffira à le convaincre de l'importance de la qualité relationnelle tout au long du cycle de vie contractuel.

Que ce soit lors de la phase de négociation, pendant toute l'exécution ou lors de la clôture, les enjeux sont tels qu'**une fine couche d'émotionnel** (progressivement de plus en plus épaisse) se dépose sans crier gare sur la relation juridique et opérationnelle liant les parties concernées.

Si un conflit éclate, le professionnel non-aguerri suivra la tendance usuelle qui consiste à croire qu'en soignant la problématique juridique et/ou opérationnelle en premier lieu, il sera alors aisé de calmer le courroux de l'autre partie. L'expérience tirée de la pratique professionnelle de la médiation ou de la facilitation propose exactement l'inverse et assure des résultats durables.

En situation conflictuelle, la méthode à suivre consiste à traiter en premier lieu l'irruption émotionnelle, de **dépolluer le différend des ressentis négatifs** avant d'envisager de remettre de la raison là où elle a été submergée. C'est seulement dans un second temps que le Contract Manager s'intéressera à la résolution des points juridiques et opérationnels. Par ce détour, il emprunte **la route la plus rapide vers la solution du conflit**. A défaut, il s'embourbera sur un chemin boueux, contemplant avec déception la sortie de crise qui paraissait à portée de main.

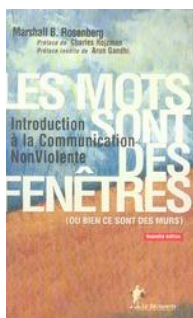
Quelles sont les étapes permettant d'accompagner l'autre partie (et sans doute certains collaborateurs de sa propre organisation) vers une pacification de la composante émotionnelle de la relation :

- **La purge** : autorisez l'autre à contextualiser sa colère en libérant les ressentis négatifs accumulés depuis plusieurs semaines ou plusieurs mois. On ne vous demande pas d'être d'accord, simplement d'écouter avec empathie et de le lui signifier par la reconnaissance (via des techniques de reformulation).
- **La restauration du couple sentiment-besoin** : Aidez l'autre à traduire ses menaces, ses attaques, ses tentatives de contrainte, ses insinuations en ressentis (il doit nommer son sentiment) puis demandez lui d'exprimer son besoin (derrière lequel se cache les intérêts).
- **Le constat de la maladresse réciproque** : Etablissez le lien entre la non-satisfaction des besoins, l'absence de qualification claire des sentiments et la communication défailante (accusatoire) en résultant. Acceptez que votre organisation ne communique sans doute pas mieux. Suggérez que l'autre partie comme vous-même (votre organisation) avez été maladroits, que rien n'a été fait **contre** l'autre mais plutôt **pour soi-même** en vue de satisfaire de façon maladroite des besoins contrariés.
- **L'accord sur le respect de principes de qualité relationnelle** : Proposez un nouveau mode de communication pour l'avenir où chacun visera les faits avec objectivité, exprimera son ressenti (« Je suis », « Je me sens ») et son besoin, puis informera l'autre de sa demande.

Quatre étapes clés avant de démarrer (ou redémarrer) votre négociation collaborative !

*A suivre...*

## La lecture du mois :



En lien direct avec le sujet traité plus haut sur la dégradation de la qualité relationnelle, nous conseillons la lecture de la seconde édition du best-seller *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)* de Marshall Rosenberg.

Par cette introduction au concept de Communication NonViolente qu'il a lui-même développé dans les années 60, l'auteur pose les fondements d'une méthode incontournable pour apprendre à s'exprimer différemment en toutes circonstances et à écouter avec empathie. L'utilité pratique de son enseignement permet de jeter les bases solides d'une approche pérenne de la médiation et de la facilitation, outils particulièrement performants pour le professionnel de la gestion de contrat.

Du même auteur et en format mini : *La communication non-violente au quotidien, Elever nos enfants avec bienveillance, L'art de la réconciliation.*

Applications : différends inter et intra entreprises ; soutien aux phases de négociation ; relation managériale ; conflits familiaux (parent-parent, parent-enfant, enfant-enfant, etc.)

## Agenda des événements :

**21 mai 2013:** Sortie en librairie de l'ouvrage *Pratique du Contract Management* de Grégory Leveau.

**6 juin 2013 :** Webinar IACCM - Contract Lifecycle Management: Transforming from Tactical Procedure to Strategic Asset

**20 septembre 2013 :** Petit-déjeuner débat e<sup>2</sup>cm – Quelle est la valeur de la certification IACCM ?

**18 novembre 2013 :** Réunion du Cercle des Commercial & Contract Managers

## Prochaines formations :

Le prochain cursus e<sup>2</sup>cm Premium démarre le 12 septembre 2013 pour les non-juristes (15 jours au total) et le 2 octobre 2013 pour les juristes (12 jours au total).

Ce cycle complet de formation au Contract Management permet de passer la certification C<sup>2</sup>MPC (Commercial & Contract Management Professional Certification) délivrée exclusivement par l'Ecole Européenne de Contract Management.

Les inscriptions sont ouvertes. N'hésitez pas à nous demander un dossier.

Tous les renseignements sur nos stages à la carte sont également disponibles sur le site <http://www.e2cm.net>