

Tensions à distance : le protocole anti-malentendu

AYOUB CHOBAN

Resolution de conflits - guide gratuit

À distance, les conflits ne ressemblent pas à ceux du bureau : pas de langage corporel, pas de machine à café pour réparer, et des malentendus qui couvent dans les messages écrits.

Voici les 5 pièges les plus fréquents - et le protocole concret pour chacun. Quoi faire, quand, comment.

Piège 1 - Le malentendu écrit

Un message sec, un emoji mal interprété, et c'est parti : à l'écrit, on lit le ton qu'on craint, pas celui qu'on voulait mettre.

Protocole : règle d'équipe - dès qu'un message écrit crée de la tension, on passe en visio sous 24 h. Jamais de règlement de comptes par écrit. La phrase à utiliser : « Je crois qu'on se comprend mal par écrit, on s'appelle 10 minutes ? » La voix et le visage désamorcent la plupart des malentendus.

Piège 2 - Le silence radio

Quelqu'un ne répond plus, met des heures à réagir, disparaît des canaux informels. À distance, le silence est assourdissant - et chacun l'interprète à sa façon.

Protocole : ne laisse jamais un silence radio durer plus de 48 h ouvrées. D'abord un message direct et bienveillant (« tout va bien de ton côté ? j'ai remarqué que tu étais silencieux cette semaine »), puis un appel si pas de réponse sous 24 h. Pars du principe que c'est un problème à résoudre, pas une faute à punir.

Piège 3 - La réunion où personne ne dit rien

En visio, les désaccords ne s'expriment pas : caméras éteintes, silence poli, « tout le monde est d'accord ? » suivi d'un silence gêné.

Protocole : instaure un tour de table systématique sur les décisions importantes - chacun donne son avis en 30 secondes, à tour de rôle, avant toute décision. Et pose la question qui débloque : « qu'est-ce qui vous fait hésiter ? » plutôt que « des objections ? » Le silence en visio

n'est jamais un accord.

Piège 4 - Les décisions en aparté

À distance, il est facile de décider à deux dans un canal privé pendant que le reste de l'équipe découvre la décision après coup. Résultat : sentiment d'exclusion et résistance passive.

Protocole : règle simple - toute décision qui concerne l'équipe se prend dans le canal de l'équipe, jamais en privé. Si une discussion privée débouche sur une décision, celui qui l'a prise la reformule dans le canal commun sous 24 h, avec le raisonnement. La transparence du processus vaut autant que la décision elle-même.

Piège 5 - Le feedback jamais donné

À distance, on repousse les feedbacks délicats : pas de moment informel, peur de mal passer à l'écrit, « on verra au prochain 1:1 » - qui n'arrive jamais.

Protocole : planifie un 1:1 visio mensuel avec chaque membre, sanctuarisé dans l'agenda, avec un créneau dédié au feedback dans les deux sens. Règle : aucun feedback difficile par écrit - toujours en visio, jamais plus de 48 h après les faits. Le feedback à distance ne supporte pas le retard.

Le conflit à distance ne se règle pas avec plus d'outils, mais avec plus de rituels : des règles claires, des visios rapides, et le réflexe de passer à l'oral dès que l'écrit coince.

Choisis UN protocole et instaure-le cette semaine. Et si les tensions sont déjà installées dans ton équipe, réserve un appel découverte gratuit de 20 minutes : on établit ensemble ton plan d'action.