



# GÉRER LES CONFLITS



Lorsque des tensions apparaissent, il est tentant de penser que les salariés peuvent les désamorcer entre eux. Pourtant, l'intervention du manager est souvent indispensable, non pour trouver un coupable, mais pour apporter une aide afin que les collaborateurs bénéficient d'une relation saine de travail et repartent sur de bonnes bases.



## À FAIRE

- **Intervenir le plus tôt** possible.
- Identifier les éléments du conflit (source, nature, personnes impliquées, enjeux) :
  - **Rencontrer** les concernés **individuellement** pour écouter leur version des faits
  - Mettre des mots sur les **émotions** (colère, peur, etc)
  - **Reformuler** pour bien comprendre
- **Confronter les points de vue** en organisant un échange entre les interlocuteurs :
  - Fixer des **règles** pour un dialogue apaisé (recadrer si besoin au cours de l'entretien)
  - Laisser les protagonistes s'expliquer : description des **faits**, expression des **ressentis** de chacun
  - Rester **factuel et objectif**
  - Faciliter l'**écoute** et la **compréhension** mutuelle
- **Construire un accord**, rechercher un compromis, aux conséquences positives pour tous :
  - Laisser aux collaborateurs la possibilité de proposer un **consensus**, une **solution**
  - Guider vers une **issue constructive**
  - Conclure sur un **engagement** de chacun et en assurer le suivi (feedbacks)

## À NE PAS FAIRE

- Fuir la situation
- Laisser les tensions s'envenimer et détériorer les relations et l'ambiance d'équipe
- S'engager émotionnellement
- Prendre parti
- Juger et avoir des « a priori »
- Prendre une décision (recadrage, sanction, etc) sans échanges préalables



## POUR ÉVITER LES CONFLITS

- Instaurer une relation de confiance.
- Poser un cadre de travail clair et partager des règles de vie en équipe.
- Ecouter et échanger régulièrement en équipe.
- Dialoguer pour évincer les malentendus et les non-dits, source d'interprétations, de frustrations et de tensions.
- Créer du lien, favoriser les pratiques de cohésion.

