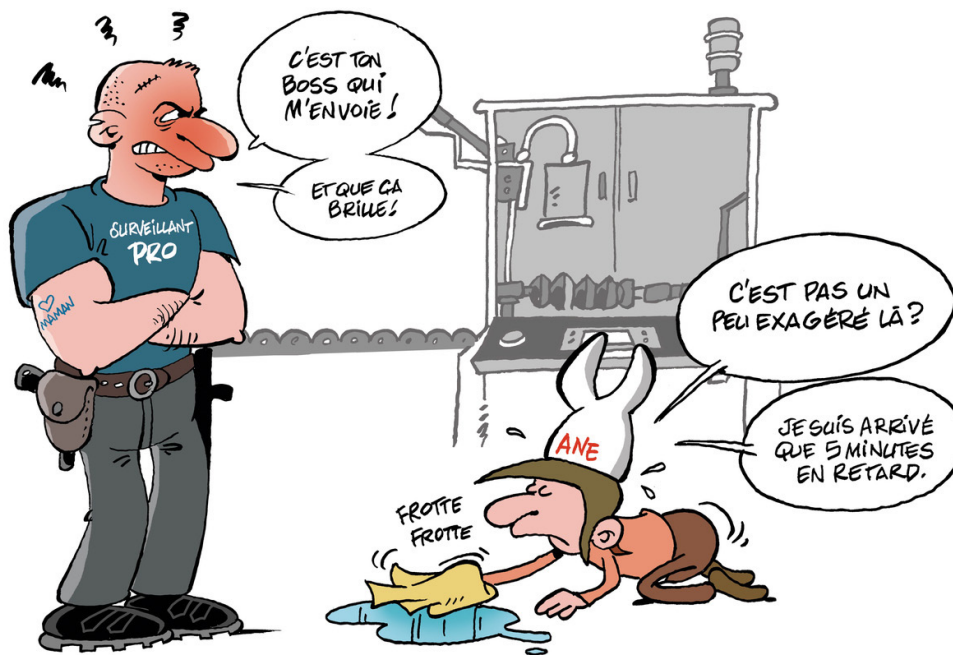




Une initiative de la MSA

L'équipe du Château Gironde vous propose d'aborder chaque mois, de manière humoristique certaines thématiques liées au management. Loin de vouloir donner des leçons, ces illustrations ont pour vocation d'apporter des éléments de réflexion sur la mission managériale des employeurs et les relations au sein de l'entreprise. Toute ressemblance avec des personnes existantes ou ayant existé serait totalement fortuite.

Gérer les situations dégradées



Un manager a bien sûr intérêt à tout mettre en œuvre pour éviter les dérives et les tensions. Cependant, il arrive parfois qu'il soit confronté à des situations dégradées. Ce peut être des actes ou des comportements qu'il va falloir recadrer, ou des conflits à désamorcer.

Le recadrage

En cas de faute (qui diffère de l'erreur) de la part d'un collaborateur, comme le manquement réitéré à une règle établie ou un comportement inapproprié, un manager pourra utiliser un outil à sa disposition : l'entretien de recadrage ou d'explication. L'objectif est d'exprimer son désaccord de manière constructive, afin de faire évoluer positivement la situation. Pour ce faire, le cadre aura été construit en amont avec l'équipe, et l'entrevue de-

va se faire lors d'un rendez-vous dédié, en tête-à-tête, en s'appuyant sur des faits incontournables et sans juger la personne. Il sera pertinent d'expliquer au collaborateur les conséquences négatives de son action ou attitude sur le travail et par rapport à l'équipe, et de trouver ensemble un moyen pour améliorer ou rectifier la situation.

La gestion de 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 ou prendre parti, mais pour apporter une aide afin que les collaborateurs bénéficient d'une relation saine de travail et repartent sur de bonnes bases. Des ou-

tils existent pour tenter de résoudre ces situations conflictuelles, en écoutant les collaborateurs concernés, en confrontant les points de vue et ressentis de chacun, et en recherchant ensemble un accord ou un compromis aux conséquences positives pour tous.

Quoi qu'il en soit, il sera toujours nécessaire de centrer les échanges sur ce qui réunit les individus au sein de l'entreprise : le travail et ses conditions de réalisation.

*Intéressés par une formation en management ?
Contactez l'équipe Prévention des Risques Professionnels de la MSA Gironde au 05 56 01 97 71*

François MARQUE, formateur en management



Alexis PAGNAC, conseiller en prévention MSA Gironde

