

Gagner en efficacité dans la résolution de conflits

CPME d'Ile-de-France, Hauts-de-France et Centre-Val de Loire

Martine PICHOT – Chargée de prévention et de promotion de la santé

Sarah RIBADOUX – Responsable Pôle Accompagnement RH / consultante Ressources Humaines

21 mai 2021 / Service Prévention



**Harmonie
mutuelle**
GROUPE **vyv**



cpme18
CHER

cpme28

cpme36
INDRE

cpme37
INDRE-ET-LOIRE

cpme41
LOIR-ET-CHER

cpme45
LOIRET

cpme
PARIS ILE-DE-FRANCE

cpme78
YVELINES

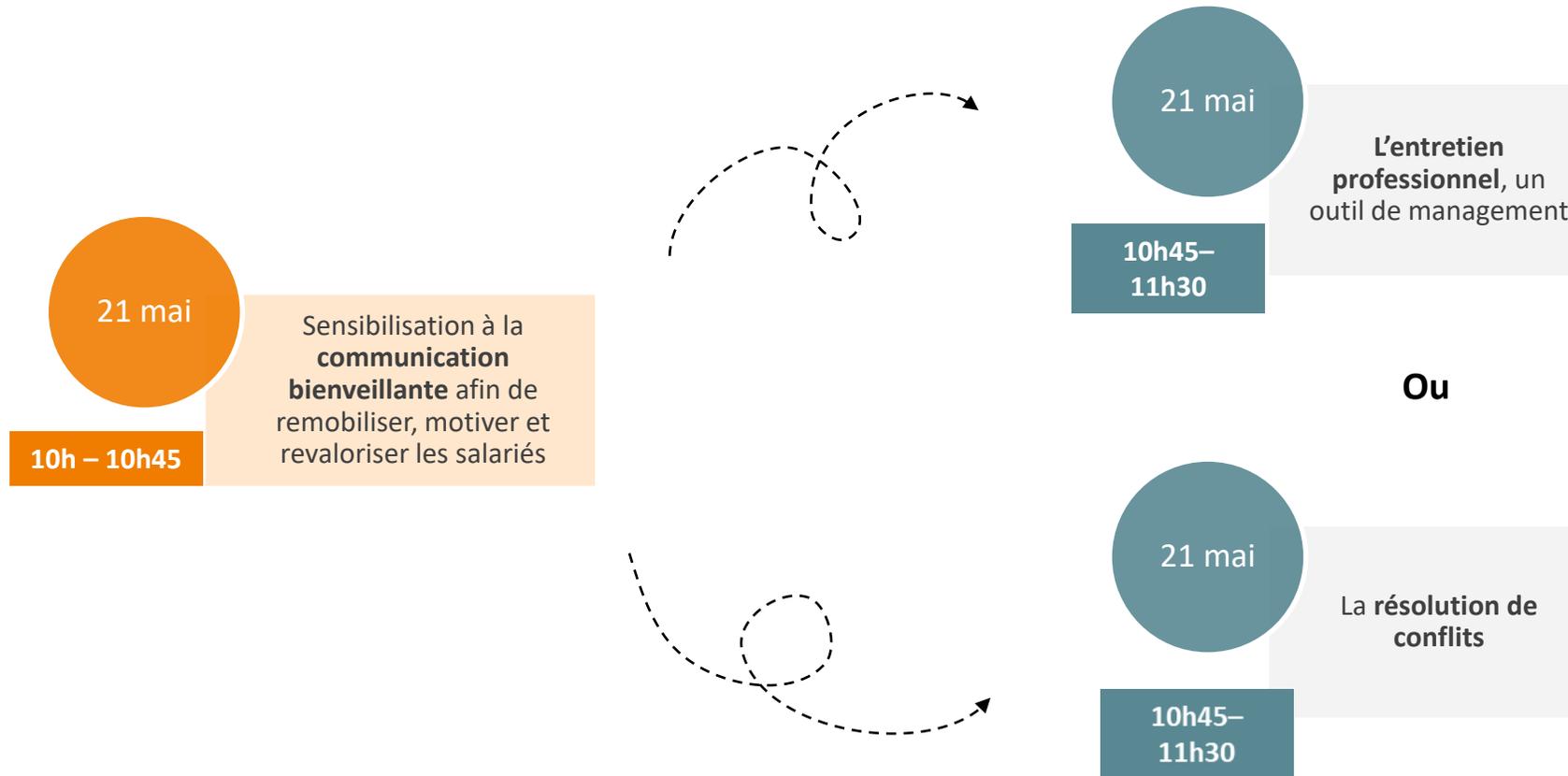
cpme91
ESSONNE

cpme93
SEINE-SAINT-DENIS

cpme95
VAL-D'OISE

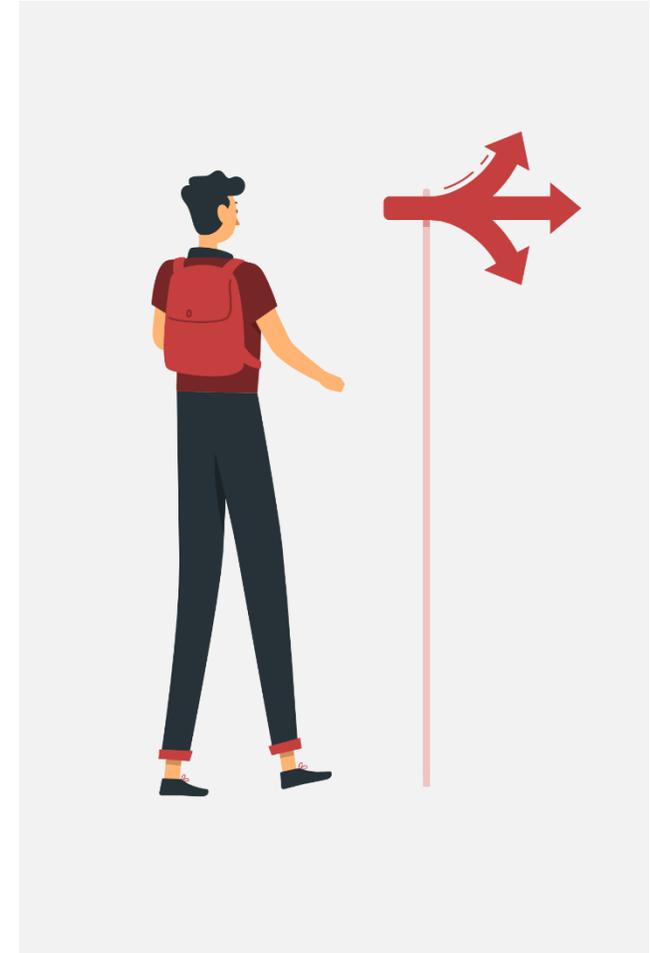


Le parcours des Webinaires : « Remobiliser, motiver et valoriser ses salariés en adoptant une communication bienveillante »



Sommaire

- 01** VOTRE POSTURE EN CAS DE CONFLIT
- 02** GESTION DE CONFLIT
- 03** CAS PRATIQUE



1

Votre posture en cas de conflit

Vos pratiques en cas de conflit



Vos pratiques en cas de conflit

Quelles sont vos bonnes pratiques en termes de gestion de conflit ?

TOUR DE TABLE

Quelles sont vos difficultés?

Introduction

➤ Quelques chiffres

85 % des salariés ont été, à un degré ou à un autre, confrontés à une situation de conflit au travail.

**Selon une enquête menée par le cabinet de conseil européen spécialisé dans la psychologie du travail, OPP.*

Les conflits peuvent aboutir à :

Des attaques personnelles **18%**

Des démissions **10%**

Des licenciements **9%**



45 % des salariés français attendent de leurs managers qu'ils leur fournissent de meilleurs conseils pour faciliter la gestion des désaccords.

2

La gestion de conflit

Comprendre le conflit

LE CONFLIT SE MANIFESTE SOUS PLUSIEURS FORMES :

1 LE CONFLIT TEST
Les personnes pensent OUI et disent NON

2 LE CONFLIT « OUVERT »
Les personnes pensent NON et disent NON

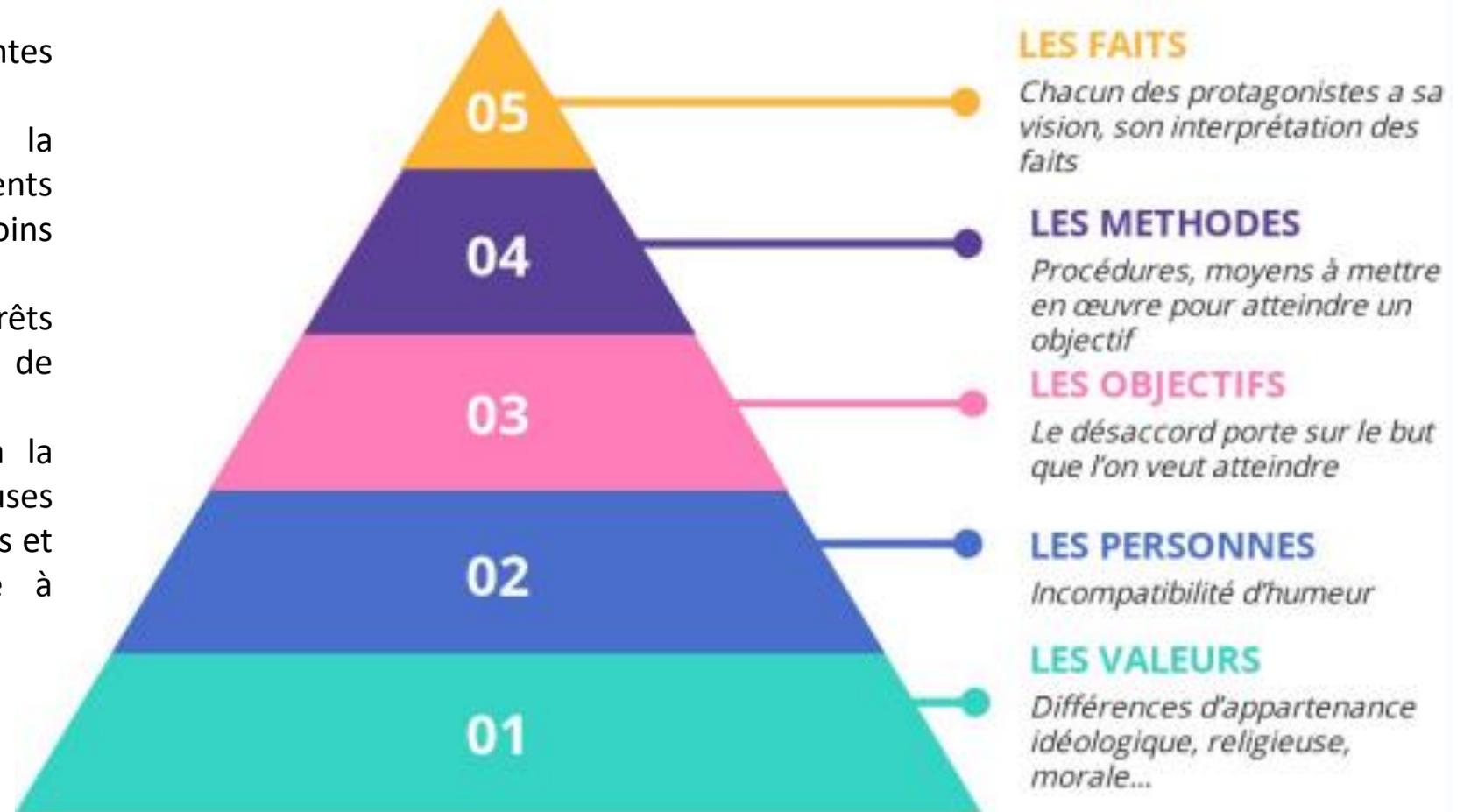
3 LE CONFLIT « LARVÉ »
Les personnes pensent NON et disent OUI

Le conflit

Le conflit trouve son origine dans différentes dimensions :

- La dimension **organisationnelle** : la structuration de l'entreprise en différents services aux objectifs plus ou moins convergents
- La dimension **sociologique** : les intérêts individuels liés aux statuts et la zone de liberté des acteurs
- La dimension **psychologique** : liée à la personnalité des individus. Ces causes psychologiques ont des origines diverses et trouvent bien souvent leur source à l'extérieur de l'organisation.

LES CAUSES D'UN CONFLIT PEUVENT ETRE MULTIPLES :



La méthode DESC



La méthode DESC



Décrire les faits

J'observe un **comportement concret**, qui affecte mon bien-être ou le bien-être d'autrui.

Décrire les faits sans émettre de jugement et sans généraliser



Exprimer

Exprimer son ressenti face à la situation.

Il s'agit de reconnaître et **d'exprimer ce que ce comportement suscite** comme émotions et sentiments



Spécifier

Identifier les **besoins** sous-jacent à ce sentiment (organisation, conditions de travail, développement de compétences...).

Spécifier la **solution attendue au problème** rencontré.



Conclure

Formuler une **demande claire, concrète et réalisable** permettant de passer à l'action pour satisfaire les besoins exprimés.



Et concrètement, comment le mettre en œuvre ?

Réaliser un **entretien commun** en demandant à chacun d'utiliser la **méthode DESC** pour exprimer leurs **difficultés, besoins et attentes vis-à-vis de l'autre**.

Si les liens entre les collaborateurs sont rompus :

- Ecouter chaque collaborateur individuellement pour comprendre avec eux, les situations, émotions, besoins et actions à mettre en œuvre mutuellement
- Puis réaliser un entretien commun



3

Mise en situation

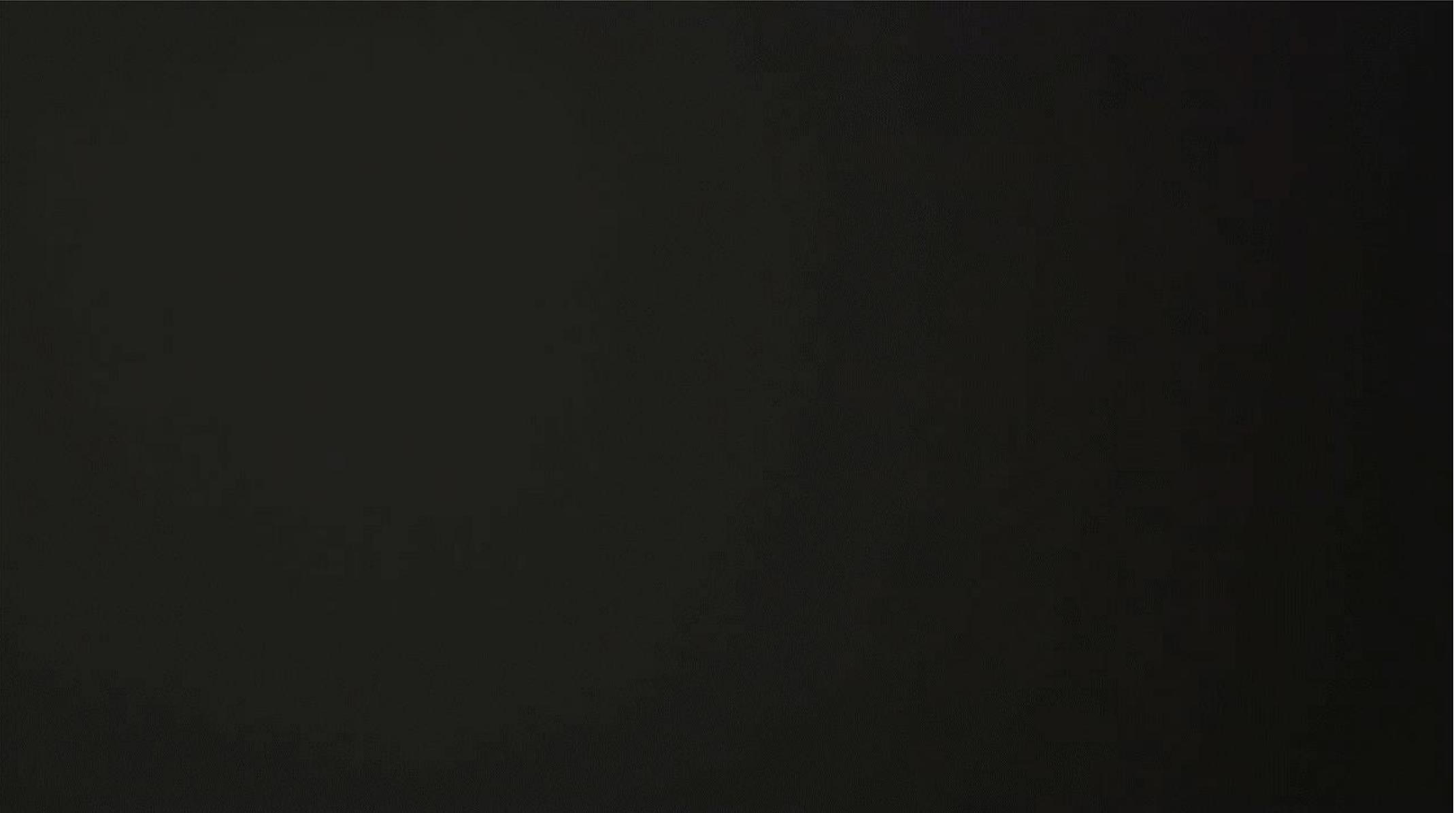
Visionnage du cas pratique



La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail présente

Retour sur le cas pratique

Visionnage de la fin de la mise en situation



4 Synthèse et ouverture



Ressources pour aller plus loin...

Article :

- Manager: comment gérer un conflit dans votre équipe ? <https://culture-rh.com/manager-comment-gerer-conflit-equipe/>

Ouvrages :

- La boîte à outils de la Gestion des conflits, Jacques Salzer et Arnaud Stimec, (2019)
- Les 50 règles d'or de la gestion des conflits au travail, à la maison, Latifa Gall, (2021)

Vidéo :

- MOOC - Colibris - Les principes de communication non violente et la gestion des conflits <https://www.youtube.com/watch?v=o10gsAURQyo>

Questions / Réponses !



Merci !

