



Performance
Bretagne

Ressources humaines +

39

QUESTIONS RESSOURCES HUMAINES

COMMENT GÉRER LES CONFLITS DANS MON ENTREPRISE ?

LES PROBLÉMATIQUES DU DIRIGEANT

Les conflits internes perturbent la bonne marche l'entreprise et rendent les relations sociales difficiles. Vous souhaitez régler les tensions avec vos salariés ? Améliorer les relations interpersonnelles entre collaborateurs ?

RÉSoudre LES CONFLITS : UNE NECESSITE POUR MON ENTREPRISE

1 | ANTICIPER LES CONFLITS

Une entreprise génère des conflits et c'est normal. Les désaccords ne sont pas toujours évitables. Ils peuvent parfois apporter des idées nouvelles par les mises au point qu'ils génèrent. Cependant, Il est souhaitable de pouvoir les anticiper, car bien souvent les situations conflictuelles perdurent déjà depuis quelques temps. Faites preuve d'observation et d'écoute pour désamorcer rapidement une situation de conflit.

2 | GÉRER RAPIDEMENT LES CONFLITS

Votre entreprise est composée de salariés de culture, d'origine et de valeurs différentes. C'est un atout mais également source de conflit. S'il éclate, parlez avec les salariés concernés en tenant compte de la personnalité de chacun. Restez objectif, essayer de recueillir le maximum d'informations pour bien comprendre et gérer ensuite la situation.

3 | ADOPTER UN MANAGEMENT CLAIR

Votre organisation et votre management doivent être clairs et compris par tous. Plus une organisation est floue, plus elle sera sujette à interprétation et donc génératrice de tensions et de conflits au sein des équipes et vis-à-vis du management.

TÉMOIGNAGES

Arbitrage et consensus

« Lorsqu'il y a des conflits, je réagis rapidement avant que les choses ne s'aggravent et ne s'amplifient. Ce n'est pas toujours facile car je dois arbitrer entre les différents protagonistes tout en essayant de faire la part des choses. C'est un exercice sur lequel je ne suis pas toujours très à l'aise. »

Communiquer auprès des collaborateurs

« Des salariés se plaignaient à mon assistante de l'utilisation des véhicules entreprise à des fins personnelles par des collaborateurs. Ils se sentaient lésés et le vivaient comme une injustice. J'ai immédiatement rédigé une note de service sur l'utilisation des voitures entreprise et j'ai ensuite précisé les règles en réunion de service. »

Evaluer la situation

« Quand il y a un conflit, je mets tout le monde autour d'une table et nous essayons de discuter posément. Je pose d'emblée un principe simple : pas d'agressivité entre les personnes présentes. Chacun doit s'exprimer, exposer son point de vue et souvent, l'origine du conflit est dû à un malentendu dans la manière dont les consignes ont été données et comprises par les uns et les autres. »

DES MOYENS SIMPLES POUR RÉSOLVRE UN CONFLIT RAPIDEMENT

1 | STRUCTUREZ VOTRE ORGANISATION ET LES RESPONSABILITÉS

Le risque pour un dirigeant est de croire qu'une tension ou un conflit pourront se résorber d'eux-mêmes. C'est rarement aussi simple. Le conflit peut découler de difficultés relationnelles entre une ou plusieurs personnes mais également d'une organisation floue d'un travail et de responsabilités mal partagées. Pour éviter une répartition hasardeuse des tâches dans votre entreprise, un organigramme à jour, associé aux fiches de poste, permettra à chacun de vos collaborateurs de trouver sa place au sein de votre organisation et de s'y tenir. Une clarification des rôles et des missions de chacun permettra, sans aucun doute, de ramener calme et bien-être au travail.

2 | DÉVELOPPER UN MANAGEMENT PARTICIPATIF

Assurer un bon encadrement et une bonne remontée d'information est essentiel afin de repérer les tensions et prévenir les conflits. Faites confiance à vos salariés et n'hésitez pas à déléguer. Un management enthousiaste dans un cadre agréable favorise le dialogue et évite les non-dits et les rumeurs. Consacrez du temps à vos salariés sur les difficultés qu'ils rencontrent, en dehors de l'entretien annuel. Le rôle du délégué du personnel est également important : c'est un intermédiaire entre vous et vos salariés. Ne l'oubliez pas dans la résolution des conflits.

3 | SAVOIR-ÊTRE DU DIRIGEANT : PRENEZ DU RECU ET SOYEZ À L'ÉCOUTE

En tant que chef d'entreprise vous devez prendre de la hauteur sur les rapports entre vos collaborateurs. Ne vous impliquez pas lors de conflits et évitez de créer des situations de blocages ou de favoriser un salarié au détriment d'un autre. Facilitez le dialogue et la négociation, en faisant preuve de compréhension et d'adaptabilité. Être à l'écoute de vos salariés est essentiel. Parfois vous pourrez être amené à les rassurer. Ce n'est pas une perte de temps : il faut humaniser les rapports de travail et engager le dialogue.

un dispositif



PBRH+ est une opération financée par le Conseil régional de Bretagne, l'État et l'Union Européenne. Le dispositif est proposé par la CCI Bretagne en collaboration avec les CCI territoriales bretonnes et les organisations professionnelles ou interprofessionnelles. Elle bénéficie de l'appui du Crédit Mutuel de Bretagne, du groupe La Poste, du Crédit Agricole et d'experts en gestion des ressources humaines, partenaires de l'opération.

PBRH +

LE LEVIER RH DE LA PERFORMANCE DE VOTRE ENTREPRISE

Performance Bretagne Ressources Humaines Plus vous propose un parcours de formation conseil personnalisé et adapté à votre entreprise. Il alterne sur un an des journées de formation collective sur une thématique RH et des séances de conseil individuel en entreprise, vous permettant d'acquérir et de mettre en oeuvre des pratiques et des outils en matière de gestion des ressources humaines.



COMMENT ADHERER A PBRH+ ?

Pour tout renseignement,
contactez un conseiller de votre CCI
ou joignez directement au 06 75 65 21 67



Patricia Diot-Textier

Conseillère ressources humaines
pdiot-textier@ille-et-vilaine.cci.fr



Gisèle Kermarec

Conseillère ressources humaines
gisele.kermarec@bretagne-ouest.cci.bzh



Crédit Mutuel Arkéa

LE GROUPE LA POSTE

