

AGIR EN PRÉVENTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES EN ENTREPRISE



DE QUOI PARLE-T-ON ?

Les conflits font partie de la vie en entreprise, pour autant, ils ne doivent pas être banalisés.

Un conflit non traité, c'est le chaos assuré

Tensions au sein du collectif, arrêts de travail, départs successifs, clivages, rumeurs/conciliabules, plaintes régulières de salariés...

Pour être en conflit, il faut être deux !

Un conflit, ce n'est plus seulement une problématique de travail non résolue, c'est un affrontement entre des personnes en souffrance.

Dans un conflit :

- L'émotion prend le pas sur le rationnel
- Il n'existe pas une vérité mais des réalités
- Pas une victime et un coupable, mais une co-responsabilité

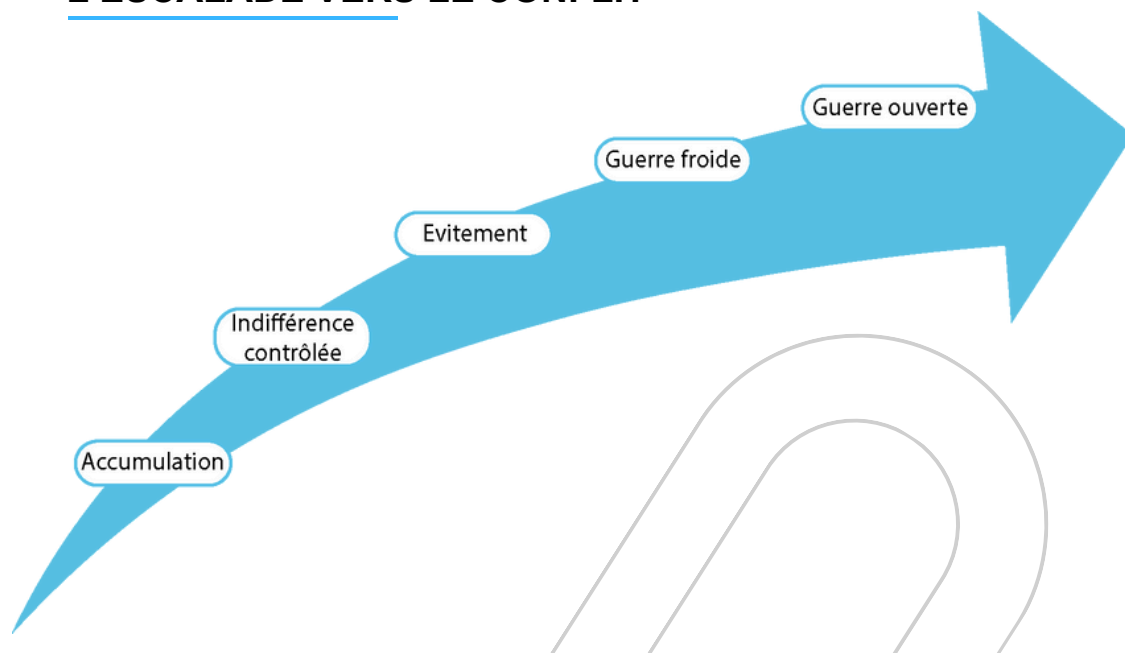
Mais le conflit n'est pas une fatalité

Intervenir au plus tôt en détectant les premiers signes.



“ Un conflit, ça se voit
et/ou ça s'entend ! ”

L'ESCALADE VERS LE CONFLIT



Santra Plus
Prévention • Santé • Travail

AGIR EN PRÉVENTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES EN ENTREPRISE



LES MOYENS D'AGIR

Les managers, acteurs clés à toutes les étapes

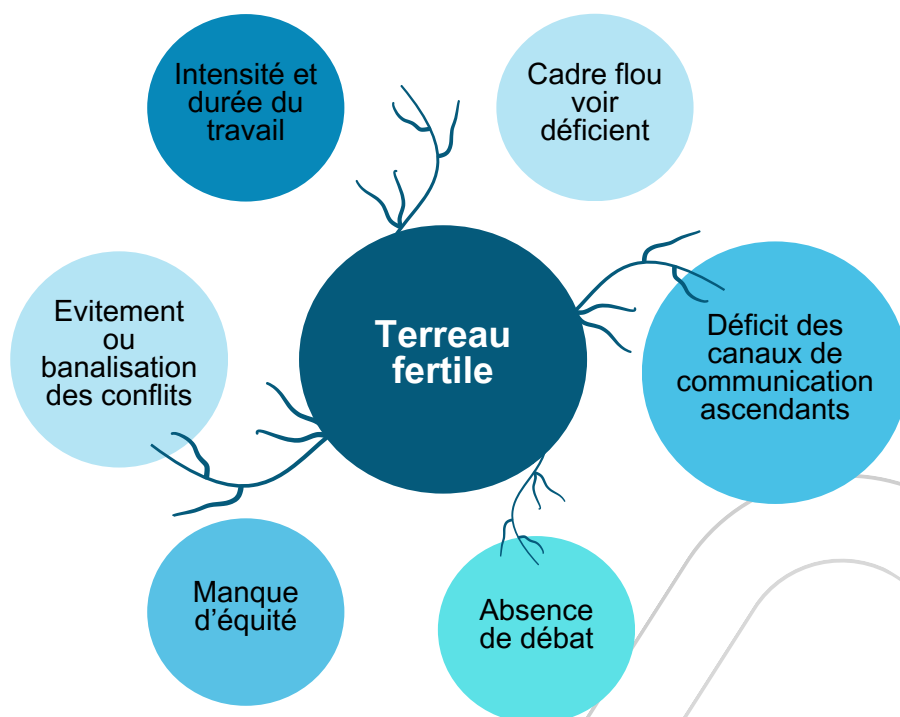
Le Conflit n'est rarement qu'une histoire de personnes...

Les managers jouent un rôle essentiel

- En facilitant le dialogue
- En arbitrant les problématiques Travail (en droit et en équité)
- En repositionnant le cadre et les règles
- En faisant appel à un tiers neutre, impartial et indépendant si nécessaire

Prévenir le conflit nécessite d'agir sur l'Organisation du Travail

- En étudiant les facteurs qui ont pu permettre à ce conflit d'exister, de perdurer et de s'intensifier
- En clarifiant les rôles et les règles
- En misant sur un management de proximité à l'écoute et fédérateur
- En mettant en place des espaces d'échanges sur le travail
- En veillant à la prévention des RPS dans leur ensemble



“ La médiation : approche collaborative entre les acteurs et un tiers neutre, indépendant et impartial, tenu à la confidentialité, afin de restaurer un dialogue nécessaire à une relation de travail. ”