

## Un manager vigile, arbitre ou médiateur ?

Au sein de l'entreprise, les facteurs de tension sont nombreux : stress, malentendus, choc des générations, intérêts incompatibles... Il suffit d'une étincelle pour qu'un conflit éclate. Bien sûr, il serait illusoire pour un manager de penser que son équipe s'entend à la perfection ou qu'il n'existe aucun facteur favorisant les conflits dans son environnement. Au contraire, il convient d'identifier la nature du conflit, de comprendre ce qui l'a provoqué et de le désamorcer au plus vite tout en s'assurant qu'il ne risque pas de se reproduire.

Un conflit au travail peut démarrer de bien des façons :

- Choc des générations entre salariés débutant et seniors
- Personnalités et/ou méthodologies opposées au sein des équipes
- Lutttes de pouvoir entre salariés
- Carences en termes de structure ou d'accompagnement des collaborateurs
- Malentendu ayant empiré, etc.

Tous les conflits ont cependant la même base : un désaccord entre au moins deux personnes à propos d'un intérêt ou d'un objectif commun. On parle de conflit quand ce désaccord se manifeste par de l'agressivité (conflit larvé) ou une tension explicite ou latente palpable par les autres collaborateurs.

Malgré ses conséquences, le conflit est inhérent à la nature humaine et au travail de groupe. Il peut même être utilisé afin de doper la compétitivité entre salariés en les poussant à faire mieux que leurs collaborateurs ; cependant, la productivité et l'ambiance en pâtiront.

Si un conflit se déclare au sein d'une équipe, les deux choses à ne pas faire pour un manager sont d'appliquer la politique de l'autruche (« **Non, tout va très bien dans le service.** ») ou de réprimer systématiquement les salariés impliqués (« **Soit vous faites la paix, soit je donne ce projet à une autre équipe et on règle ça dans le bureau du directeur.** »). Cela ne peut qu'envenimer les choses et atteindre des proportions hors de contrôle.

Le manager doit jouer le rôle de médiateur dans un conflit. Il doit détecter le problème à la source du conflit et en parler avec les personnes concernées afin de mettre au point des solutions, qui peuvent concerner aussi bien les personnes en conflit que toute l'équipe selon que le conflit est localisé ou susceptible de se reproduire ultérieurement.

Dans un contexte économique encore incertain, savoir désamorcer un conflit au sein de son équipe avant que la productivité n'en pâtisse ou que la situation échappe au contrôle des managers est vital.

C'est pourquoi **Activ'partners** (organisme de formation reconnu par l'**OPQF** pour les formations en développement personnel et titulaire du statut d'entreprise innovante depuis 2005) vous propose, avec son équipe de consultants forts d'une grande expérience dans divers domaines (psychologie, sophrologie, coaching, management, etc.), des formations afin d'optimiser votre politique de prévention des conflits. **Activ'partners** peut former vos salariés à :

- Manager les situations difficiles
- Savoir gérer les conflits

Toutes les formations proposées combinent aspects théoriques et applications pratiques. Assurées par un consultant expert en la matière et en permanence remises à jour pour tenir compte des évolutions légales et sociales du contexte, elles peuvent être suivies en inter et en intra-entreprise ainsi que dans le cadre du DIF ou encore en formation à distance.



Activ'partners, organisme de formation certifié par l'OPQF (ISQ)

13 rue Vernier, 75017 PARIS (M° Porte de Champerret) - N° d'existence 117 533 762 75

Tél: 01 44 72 86 85 - Fax: 01 44 72 86 84