### LA GESTION DES CONFLITS

**Objectif :** Piloter le parcours de l’apprenant en s’inspirant des règles du management

|  |  |
| --- | --- |
| QUEL EST MON PROBLEMEOU MA QUESTION ? | QUE PUIS-JE DIRE OU FAIRE ? |
| J’ai remarqué un changement d’attitude chez l’apprenant : il paraît stressé et refermé sur lui- même. | Je réagis rapidement en organisant un entretien avec lui :- je choisis un temps et un lieu propices à la tranquillité- je l’encourage à exprimer clairement son problème- je l’aide à comprendre tous les aspects de la situation- je l’aide à résoudre le problème par lui-même si les conditions le permettent- je reste attentif à l’évolution de la situation et je lui propose de nouveaux entretiens si nécessaire- je respecte la confidentialité de ses propos |
| Malgré un entretien avec le salarié,le malaise persiste. | Peut-être ai-je mal compris le problème.J’analyse la situation pour déterminer la nature du conflit.Je cherche à identifier :- sur quoi porte exactement le désaccord du salarié : sur les faits, sur les objectifs que je lui ai fixés…- un éventuel écart entre nos méthodes, nos valeurs …En cas de conflit larvé, il est possible que le salarié ne m’ait pas révélé la vraie cause de son désaccord au cours de l’entretien.Pour déceler celle-ci, je peux :- observer le travail et le comportement du salarié- être attentif à la qualité de ses relations avec lescollègues- analyser ce qui a déclenché un blocage dans ma relation avec le salariéJe peux aussi recourir à l’aide d’une tierce personne pour avoir un avis impartial ou une approche de spécialiste : responsable du service du personnel, supérieur hiérarchique, formateur du centre fréquenté par le salarié … |
| J’ai remarqué l’attitude négative decollègues vis à vis du salarié, et jem’inquiète quant à la réussite de sonintégration. | Si je n’ai aucun lien hiérarchique avec le salarié, je dois en informer le responsable du service pour qu’il gère ce problème de management. Je peux en outre inciter le nouveau salarié à résoudre amicalement son conflit avec ses collègues.Si je suis le référent hiérarchique, je m’efforce de gérer la situation :- je réagis rapidement pour aider à résoudre le conflit- j’explique au nouveau salarié quelles sont les normes de travail et les comportements attendus de chacun- j’alloue clairement le travail et les responsabilités pour que les membres de l’équipe connaissent le rôle de chacun- j’encourage l’équipe à discuter des problèmes qui se répercutent sur le travail, et leur propose mon aide pourles régler- j’implique l’équipe dans l’identification de la nature et de la cause du conflit |