### LA GESTION DES CONFLITS

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

|  |  |
| --- | --- |
| QUEL EST MON PROBLEME  OU 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 salarié  Je 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 de  collègues vis à vis du salarié, et je  m’inquiète quant à la réussite de son  intégration. | 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 pour  les régler  - j’implique l’équipe dans l’identification de la nature et de la cause du conflit |