

Désamorcer et résoudre le conflit

En tant que manager, vous pouvez faciliter la résolution du conflit. Plusieurs options :

♦ Intervenir personnellement en faveur de l'apaisement et de la résolution

Le réflexe : éviter que la situation ne se dégrade, pour l'efficacité et le bien-être des collaborateurs

- ♦ comprendre les sources des difficultés en écoutant les personnes de manière neutre ;
- ♦ Encourager les personnes à contribuer à la résolution de la situation, et les accompagner dans une démarche de dialogue constructif.

Il n'est pas toujours aisé ou possible au manager de jouer un rôle de médiateur dans la gestion du conflit.

La médiation permet de résoudre, en moyenne, 8 conflits sur 10.

♦ Faire appel à un tiers externe, neutre et impartial :

- ♦ Facilite l'apaisement et la résolution du conflit à court terme ;
- ♦ **préserve et consolide les relations** à plus long terme (compréhension mutuelle des personnes, capacité à gérer des désaccords ultérieurs).

Une déontologie et un savoir-faire validé

Qui suis-je

Ingénieure agronome (AgroParisTech) et **docteure en sciences sociales** pour la gestion de l'environnement, j'ai travaillé 14 ans au service des politiques publiques liées à l'eau, l'agriculture, les espaces naturels, l'aménagement du territoire:



- ♦ En bureau d'études : AscA (asca-net.com)
- ♦ En établissement public : agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse (eaurmc.fr).

 www.linkedin.com/in/clairebouteloup/

Je suis **médiatrice judiciaire** assermentée par la Cour d'Appel de Lyon, **médiatrice administrative** auprès du tribunal administratif de Clermont-Ferrand, **formatrice** en médiation scolaire avec AMELY (amely.org) et **garante de la concertation** pour la Commission Nationale du Débat Public (CNDP).



Accompagner les acteurs des territoires à agir ensemble

- ♦ *Etudes sociologiques, socio-économiques,*
- ♦ *Conseil et animation de dialogue territorial,*
- ♦ *Facilitation de rencontres*
- ♦ *Médiation de conflits : dans les organisations, de voisinage, familial, administratif, judiciaire*
- ♦ *Formations sur l'écoute et le dialogue.*

<https://voixcroisees.fr>

La médiation



Dépasser des difficultés relationnelles et consolider l'équipe

06 76 40 14 54

clairebouteloup@voixcroisees.fr

Sénicroze - 43430 Fay sur Lignon



Des difficultés relationnelles pèsent sur l'ambiance et le travail de l'équipe?

- ◆ Des projets se grippent ou s'arrêtent sans raison particulière ?
- ◆ Des collègues ne veulent plus travailler ensemble ? Des tensions sensibles entre deux personnes ou plus ?
- ◆ Vous constatez de la lassitude et du découragement de la part de certains collaborateurs ?
- ◆ Des réactions et énervements paraissent surdimensionnés ?
- ◆ Des idées de projets ne se développent pas ? Votre équipe suggère moins d'idées, formule moins de propositions ?

Et s'il s'agissait d'un conflit ?

Les **désaccords** sont habituels et normaux (par exemple, sur des priorités à donner, des modes d'organisation ou de communication, etc).

↳ *Le dialogue permet généralement de les dépasser, via l'explicitation des intentions, contraintes, etc. entre les personnes concernées.*

Le **conflit** naît d'un désaccord non résolu auquel se greffent insatisfactions, colère, peur, ... : il devient un problème de relation inter-personnel au-delà du sujet initial. Il s'alimente au fil du temps par l'accumulation d'interprétations et jugements négatifs sur l'autre, et peut s'étendre au collectif (clans).

↳ *Il est source de malaises et de souffrance. Sortir du conflit nécessite de « purger » la charge émotionnelle et interpersonnelle avec une approche adaptée.*

La médiation

Pour sortir par le haut d'une situation de tensions relationnelles

Que le conflit ait éclaté ou que les relations soient distendues, la médiation permet d'explicitier les choses et **renouer un dialogue constructif**.



Ce qui fait éclater le conflit n'est pas toujours l'objet du conflit.

La situation est vécue de manière différente (et légitime) par chacun.

Pour chaque personne, d'autres sujets, valeurs, émotions, besoins (non dits) sont en jeu également.

Tenir compte de chacun, dans l'intérêt de tous

La médiation permet, dans **un cadre sécurisé et confidentiel** :

- à chaque personne, **d'exprimer ses besoins et ce qui importe** pour elle ;
- à tous, de **dialoguer de manière respectueuse et constructive** pour rechercher des solutions adaptées et sortir de la situation par le haut.

Principes clef :

- Un tiers neutre, impartial, indépendant
- Confidentialité
- Une démarche volontaire ...
- ... reposant sur la responsabilité des personnes

Une démarche simple, rapide, efficace

Entretiens individuels

- Le médiateur rencontre chaque personne.
- *Explication de la démarche, écoute, clarifications, réflexions*



Rencontre de médiation

- Les personnes se rencontrent en présence du médiateur.
- *Clarifications, reconnaissance mutuelle, recherche de solutions, accord*

Ce que n'est pas la médiation :

Un accompagnement différent (et complémentaire) de ce que peut faire :

- Un psychologue du travail
- Un accompagnant social
- Un coach
- Un conseiller



06 76 40 14 54 ;
clairebouteloup@voixcroisees.fr
<https://voixcroisees.fr>