

# Prévention et gestion des conflits

## Guide pratique d'aide

A L'ATTENTION DE TOUT-E  
COLLABORATEUR-TRICE AVEC OU SANS  
FONCTION D'ENCADREMENT



## Mon rôle

- Je suis responsable d'entretenir des relations dignes et correctes sur mon lieu de travail
- Je réfléchis à ma part de responsabilité dans la prévention et la gestion des conflits qui me concernent
- Je suis acteur-trice de la résolution (trouver un terrain d'entente, poser ses limites, etc.)
- Je cherche des solutions qui tiennent compte de toutes les parties prenantes et au besoin, sollicite de l'aide

## Ma posture

- Je parle de manière appropriée de mes problèmes et de ceux de mon entourage professionnel (personne adéquate, bon moment, bon endroit, etc.)
- J'aborde les conflits en cherchant à prendre du recul
- Je ne minimise pas la situation
- Je tente de prendre en compte la position des personnes avec qui je me trouve en conflit
- Je prends le temps de résoudre le conflit avant qu'il ne dégénère et ne devienne envahissant pour moi et pour mon entourage professionnel

# Comment prévenir les conflits ?

---

## Les questions à me poser

- Mon attitude à l'égard de mes collègues, de ma hiérarchie ou de mes collaboratrices-teurs est-elle adéquate ?
  - suis-je prêt-e à soutenir et collaborer avec mes collègues ?
  - suis-je disposé-e à composer avec les différentes personnalités de l'équipe ?
  - est-ce que je suis prêt-e à accueillir un-e nouveau-elle collègue et/ou un(e) nouveau-elle responsable, et/ou un nouveau membre dans mon équipe ?
  - est-ce que j'exprime mes idées et mes désaccords en évitant des jugements sur les personnes ?
  - mes amitiés ou inimitiés au sein de l'équipe altèrent-elles le climat de travail ?
  - est-ce que je fais bien partie d'une équipe et non d'un "clan" ?
  - est-ce que je renonce à propager et entretenir des rumeurs ?
- Est-ce que je réponds aux attentes et exigences de mon poste ?
  - est-ce que je contribue pleinement à l'accomplissement de la mission du service ?
  - est-ce que j'effectue mes tâches sans empiéter sur celles des autres ?
  - est-ce que je transmets à l'équipe les informations nécessaires à la bonne réalisation des tâches ?
  - est-ce que je suis prêt-e à travailler avec des personnes qui ont des formations, des conceptions et des expériences différentes des miennes ?
  - est-ce que je suis ouvert-e aux nouvelles méthodes et aux nouveaux outils de travail ?
  - suis-je bien disposé-e à l'égard des instructions de ma hiérarchie ?
- Est-ce que je m'interroge sur ma manière personnelle de percevoir et d'interpréter la situation ?
- Est-ce que je cherche à comprendre le point de vue des autres ?

# Gestion : quelles mesures favoriser pour agir sur le conflit ?

---

## Les questions à me poser

- Est-ce que j'ai fait part à la personne avec laquelle je me sens en difficulté de ce qui me pose problème ?
- Est-ce que mes émotions m'empêchent de réfléchir calmement et de réagir adéquatement ?
- Ai-je pris suffisamment de recul pour comprendre les enjeux du conflit ?
- Suis-je animé-e de ressentiments, de désirs de représailles qui m'empêchent d'envisager et d'investir des solutions constructives ?
- Suis-je de bonne foi ?
- Est-ce que je peux accepter une solution qui ne tienne compte que partiellement de mes intérêts pour les concilier avec ceux de mes collègues, de ma hiérarchie, de mes collaborateurs-trices ?
- Est-ce que j'arrive à gérer le conflit avec la personne concernée ou ai-je besoin de l'aide de ma hiérarchie, d'un référent RH ou d'un autre tiers ?
- Est-ce que j'estime utile de faire appel au Groupe de confiance pour aborder ma situation, prendre du recul et au besoin, envisager une médiation avec la personne concernée ?

---

## Quelques bonnes pratiques

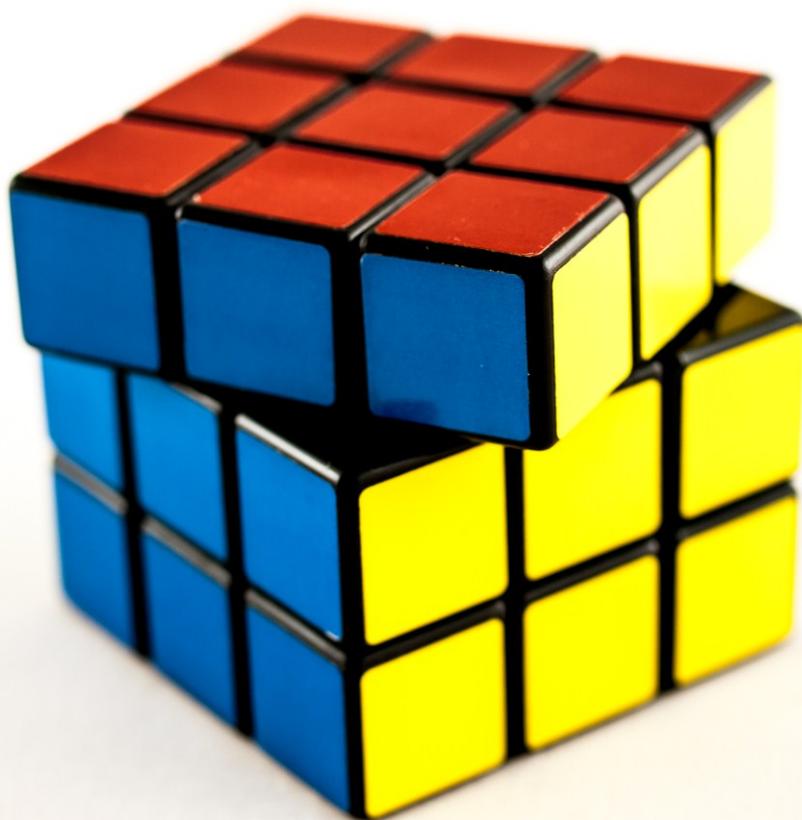
- J'essaie de résoudre personnellement le différend avec la personne en question
  
- Je rencontre la personne et lui expose ce qui me pose problème en veillant à ma manière de communiquer :
  - j'aborde cette discussion sans tarder tout en évitant d'intervenir sous le coup de la colère
  - j'essaie de rester calme et d'avoir un ton respectueux
  - je m'en tiens aux faits qui me posent problème et évite des généralités sur le comportement de l'autre
  - je parle de moi et non de mes collègues
  - j'évoque mon vécu et mon point de vue en évitant de juger et d'accuser l'autre
  - j'exprime mes besoins
  - j'écoute l'autre, je prends connaissance de ses besoins et essaie de comprendre sa position
  - je suis prêt-e à envisager des compromis afin de contribuer ensemble à une meilleure collaboration professionnelle
  - j'identifie avec la ou les personne-s concernée-s les solutions possibles
  - je suis prêt-e, si je me suis emporté-e, à présenter des excuses
  
- Suite à cette discussion, je veille à contribuer à une bonne collaboration, sur la base des points de vue respectifs exprimés
  
- Si la situation ne me paraît pas s'améliorer suffisamment, dans la mesure du possible, je reprends la discussion avec la ou les personne-s concernée-s ou cherche de l'aide

## Rappelez-vous :

- Agissez avant que la situation ne se dégrade !
- Exprimez-vous en évitant d'agresser l'autre !
- Contactez les personnes ressources, ne restez pas isolé-e !
- Personne n'est parfait, ni moi ni les autres membres de mon entourage professionnel !

## **A qui puis-je faire appel pour avoir un conseil ou me faire aider ?**

- A ma hiérarchie
- A mon-ma référent-e RH
- Au Groupe de confiance - Etat de Genève :  
[www.ge.ch/groupe-confiance](http://www.ge.ch/groupe-confiance)



**Vous trouverez des informations complémentaires sur la plateforme *Prévention et gestion des conflits* : <http://outil.ge.ch/site/formation>**

© photo 1<sup>ère</sup> page par kirtaph, non modifiée

© photo dernière page par wwarby, non modifiée

Document élaboré conjointement par des représentants du Collège spécialisé RH et du Groupe de confiance