

# PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS

## ASPECTS GÉNÉRAUX



# 1. Définition du conflit

---

Le conflit fait partie de toute vie collective; il résulte fréquemment d'un décalage entre les attentes des uns et des autres au sein de l'environnement professionnel.

Il est l'expression d'une différence entre ce que l'on souhaite et ce qui est réellement possible, ce que l'on pense devoir faire et ce qui est réellement attendu aussi bien que de divergences importantes entre individus devant collaborer.

La vie professionnelle est constituée de contraintes inhérentes à des éléments contextuels, économiques et organisationnels qui impliquent des adaptations et des changements successifs potentiellement sources de conflits multiples.

Les conflits peuvent porter notamment sur les valeurs, les besoins, les enjeux, les intérêts, les expériences et la culture.

Il est important de ne pas nier les conflits et de développer des moyens pour les aborder et les gérer afin de prévenir une éventuelle dégradation.

Le conflit bien géré permet une meilleure compréhension et acceptation de soi-même et des autres et peut même offrir une opportunité d'évoluer.

## Nature du conflit

Plus précisément, le conflit peut être :

- latent ou déclaré
- d'intensité et d'ampleur variables (malentendu, divergence, différend, confrontation, affrontement, etc.)
- source de conséquences importantes
  - pour la personne (sur le bien-être, la capacité de travail, la santé)
  - pour le service (le climat de travail, l'image, l'efficacité, les coûts, etc.)

## Les principaux types de conflits

Les principaux types de conflits sont les suivants :

- **Les conflits de personnes**, soit des incompatibilités de caractère, des rivalités, des réactions d'antipathie, des tensions entre des personnalités différentes.
- **Les conflits de position et d'intérêts**, liés à la fonction occupée, aux missions et aux responsabilités à assumer, à la marge d'autonomie accordée, aux objectifs à remplir.
- **Les conflits d'idées et de valeurs**, qui peuvent porter tant sur la manière de réaliser le travail que sur des appartenances identitaires ou sur des différences de culture ou d'idéologie.

## 2. Prévention des conflits

---

Le conflit est un processus que l'on peut subir, alimenter ou gérer, ou encore résoudre.

Prévenir les conflits et leur aggravation incombe à chacun-e d'entre nous.

La *charte éthique de l'administration cantonale* pose à cet égard quatre valeurs fondamentales :

- le respect (reconnaissance de la valeur de chacun et du droit à la différence)
- l'impartialité (justice et équité)
- la disponibilité (attention et ouverture à l'autre)
- l'intégrité (cohérence, honnêteté, rigueur)

En intégrant ces valeurs et en les appliquant au niveau de nos comportements au quotidien, nous agissons avec respect, équité et courtoisie et contribuons à un environnement de travail harmonieux, générant et favorisant la confiance, l'échange et l'esprit d'équipe.

A l'inverse, promulguer des rumeurs, interpréter les situations de manière trop personnelle et catégorique, créer des jeux d'alliance, des clans sont autant de comportements qui favorisent les tensions et l'escalade des conflits.

## 3. Gestion des conflits

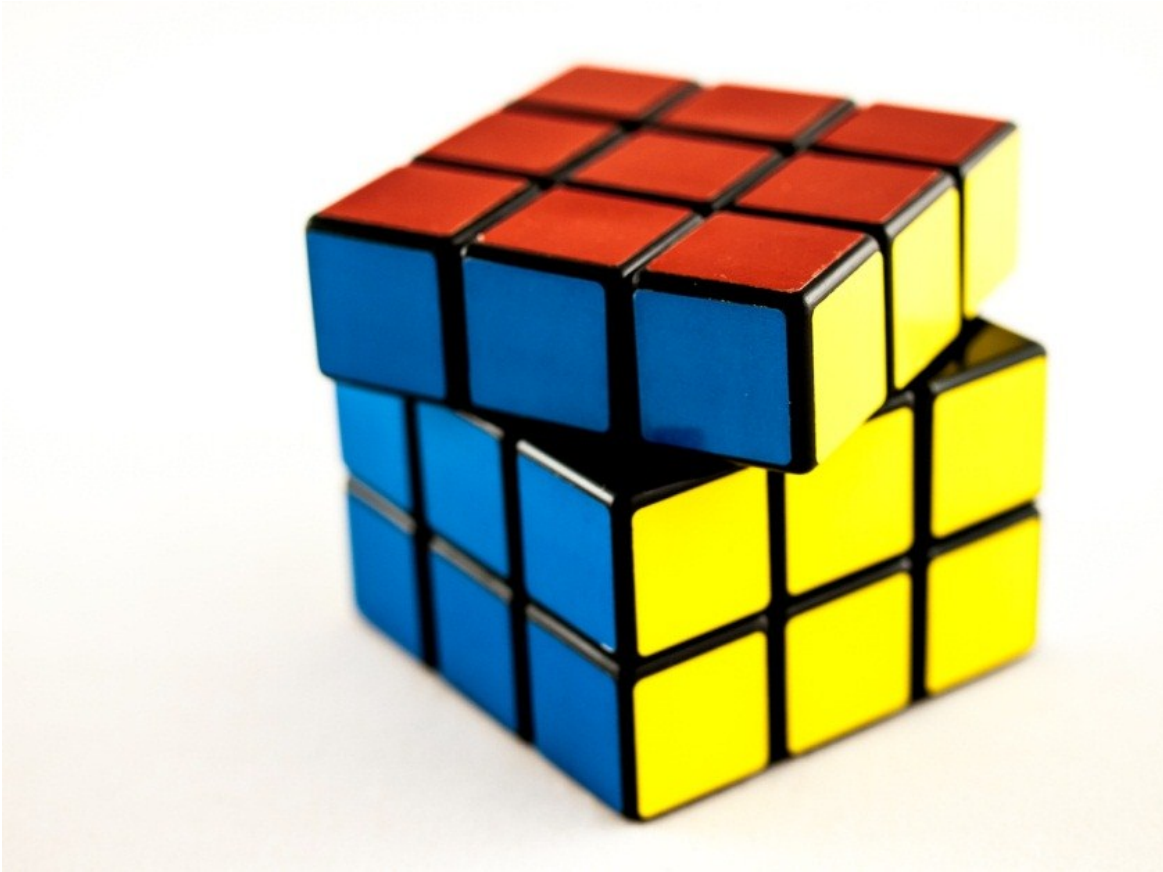
---

La vie professionnelle nous confronte régulièrement à des situations susceptibles d'engendrer des incompréhensions, des tensions voire des conflits.

***Gérer un conflit, c'est ne pas se laisser emporter par ses émotions et prendre du recul.***

Il est donc nécessaire de :

- prendre conscience qu'il y a un problème à régler
- s'interroger sur son implication volontaire ou non
- chercher à identifier la nature et la cause du conflit (comportements qui dérangent ? rivalités ? frustrations ? changements ?, etc.)
- reconnaître et accepter les divergences (valeurs, enjeux, intérêts propres à chacun, etc.)
- communiquer avec les collègues, avec la hiérarchie, avec les ressources humaines, avec une tierce personne, avec un médiateur, etc.
- prendre part à la résolution (chercher un terrain d'entente, poser ses limites, etc.)



**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