**Rapport sur "les stratégies ou les conseils pour une meilleure gestion des conflits au travail"**

**INTRODUCTION:**

Nous avons constaté que le nombre de conflits au sein de notre travail a augmenté d’une manière assez exponentielle et si nous continuons comme cela, les conflits augmentent et les risques encourus peuvent mener à la perte de notre société.C’est pour cette raison que l’ensemble de l’équipe s’est retrouvée afin de rédiger un rapport pour vous proposer des stratégies et des conseils pour une meilleure gestion des conflits au travail.

**DÉVELOPPEMENT:**

Dans un premier temps, ce qui est ressorti de cette réunion , ce sont les causes des conflits, celle-ci peuvent être dû à une compétition où l'on cherche à dominer face à l'autre, le compromis dans le travail ou encore même à un accommodement face à l'autre.Il est important de prendre en compte la personnalité des personnes incriminées puisque celle-ci amène à une possible résolution d’un conflit.

En effet, il est important pour nous salariées d'être compris de la part de nos supérieurs hiérarchiques.

De plus, nos traits de caractère, nos aspirations doivent être pris en compte afin d'établir une solution personnalisée dans la mesure du possible qu'elles soient adaptées à chacun et à notre cadre du travail.

Étant donnée mon intérêt aux solutions et stratégies qu'on peut appliquer durant un conflit, nous nous permettons de vous proposer des stratégies de collaboration : Une solution qui permettra d'être dans une optique de gagnant-gagnant.

En effet, ce qui permet de renforcer le positionnement des salariés, l'entreprise se doit d'instaurer de nouveaux outils de collaborations, tel que l'utilisation de plateformes collaboratif comme Sharepoint qui centralise les documentations rédigées par les collègues ou encore les réseaux sociaux qui permettent de mettre en place une source commune et accessible à tous ce qui pourrait renforcer la communication entre salariés.

Cette solution comporte aussi la possibilité de petites réunions qu'on pourrait appeler "debrief" pour le matin autour d'un café.

D’une part les solutions énumérées ultérieurement permettent de vérifier la traçabilité des faits et tenir compte des antécédents de chacune des parties en présence, consulter les parties puis les confronter si possible pour tenter de trouver une issue favorable au conflit, intégrer les différents points de vue à la négociation et tenter de les faire évoluer.

D’autre part, une issue défavorable aux négociations entre l’employeur et plusieurs salariés peut déboucher sur un conflit collectif avec une possible grève ce qui appel au droit salarial.

Au final il s’agit de régler le problème de manière procédurale avec les représentants du personnel.

Cependant, il faut percevoir le conflit, cela n’implique pas nécessairement les deux protagonistes.

A savoir que pour qu'un conflit puisse être résolu, il faut que les deux parties perçoivent l'existence d'un besoin d'agir, le conflit peuvent être liées à un poste ou encore il peut même y avoir chevauchement de tâches entre deux postes exemple : nous rencontrons souvent des souci entre la production de solution technologique et le SAV suite à une mauvaise circulation d’information.

Cette insuffisance de ressource développe ducoup une détérioration des relations de travail d'où le fait qu' on propose une stratégie collaborative.

**Pour aborder un conflit** selon son contexte on remarque 5 manières différentes de s’y prendre :

* Par la **force** (on cherche à gagner par rapport à l'autre).
* Par **l'évitement** : On laisse les choses en l'état, on accepte même de perdre pour ne pas affronter la situation.
* Par le **compromis** : On trouve un terrain d'entente avec renoncement de part et d'autre à certaines revendications initiales.
* Par la **conciliation** : On met l'accent sur les convergences et on néglige les divergences.
* Par la **confrontation des problèmes** et la construction d'une nouvelle réalité.

**La gestion des conflits passent par la réconciliation entre les 2 parties :**

* Il peut s'agir de l'employeur vers l'employé.
* Entre les employés.

Cette gestion passe avant tout par chercher une solution, un accord pour faire raisonner.

De plus, il ne faut pas avoir peur de faire des conflits lors des ateliers, en effet cela augmente la productivité **grâce à la créativité**.

En outre, il **faut chercher le motif**, est-ce un motif personnel, interpersonnel...

La **raison peut être interne** telles que les conditions de travail, fond réalistes, augmentation salariale ou l’organisation des réunions.

**Nos propositions :**

Nous proposons de réaliser des **ateliers de brainstorming** *(remue-méninge)*.

De plus, cela peut aussi être des **ateliers rédactionnelles** ou des préparations à des certifications de grammaire et d'orthographe. (*Comme la certification Voltaire*)

En effet, **les problèmes de communication sont causés par** des messages ou des paroles qui ne sont pas assez claires ou compréhensibles.

En outre, cette situation est à l'origine de malentendus, d'incompréhension ou bien certaines phrases **sont mal reformulées** par le collègue intermédiaire.

Par ailleurs, le **manager va intervenir avec l'art de convaincre**, persuader pour les objectifs et à un rôle primordial.

En effet, avec sa forte expérience, il sait **résoudre les problèmes** et les traiter séparément.

En outre, sa relation doit apaiser les tensions.

Par ailleurs, il faut savoir s'adapter différemment à chaque conflit et à chaque situation.

D’une part, un manager sait valoriser les compétences et l'investissement de ses collègues lors d’un conflit, cette approche est à maîtriser.

En effet, la montée en compétence afin d’être plus confiant et d’intégrer les employés. De plus, les technologies évoluent, le besoin d’évoluer est primordial.

**La méthodologie DESC** : Permet d’exprimer son désaccord, son conflit

* Décrire les faits et gestes
* Spécifier des solutions
* Exprimer nos émotions
* Conclure et définir les conséquences

**CONCLUSION:**

Maintenant il est de votre devoir d'étudier ce rapport avec beaucoup de concentration et de retenir par la suite les meilleures solutions pour votre équipe. Ici, si nous appliquons l'ensemble des stratégies et des conseils pour une meilleure gestion des conflits, le nombre de conflits va sans doute se réduire d’une manière assez constante. Par la suite, le fait d’avoir moins de conflits dans le travail permettrait une meilleure collaboration entre chaque employé.

Il ne faut surtout pas oublier que l’objectif ici n’est pas d'éradiquer les problèmes dans le milieu du travail mais de seulement réduire le nombre de conflits dans le monde du travail. En effet, il faut aussi souligner que les conflits permettent aussi de recréer des liens entre des employés ce qui est totalement bénéfique. Nous pouvons prendre notre exemple ici.

Nous avons constaté que le taux de conflit était en train d'augmenter donc nous avons décidé de se regrouper pour trouver des solutions pour faire face à ces problèmes et finalement tous ces conflits, nous ont amené à trouver des solutions pour avoir une meilleure ambiance dans le groupe ce qui va nous permettre d'avancer d’une manière beaucoup plus performante et encore plus efficace.