



Le blog du recruteur

Conflit entre deux collaborateurs, comment le manager doit-il gérer la situation ?

© 17 mai 2017



En France, 8% des travailleurs reconnaissent avoir des relations tendues avec leurs collègues selon l'[enquête réalisée par Parlons Travail](#). Que ce soit dans la vie professionnelle comme dans la vie personnelle, il arrive de ne pas s'entendre avec un individu. Cependant, en passant 8 heures par jour en moyenne au travail, les conséquences se font rapidement ressentir : tension palpable dans les bureaux, disputes à répétition, baisse de productivité... Il est donc dans le devoir du manager de prendre en mains rapidement la situation tout en restant impartial pour ne pas empirer la situation.

Ecouter les deux parties

Dans un premier temps, convoquez les deux collaborateurs sujets au conflit dans le cadre d'entretiens de cadrage. Ecoutez-les séparément en les mettant en confiance pour exprimer leurs émotions et visions du conflit. Prenez votre temps, n'hésitez pas à reformuler leurs propos et à demander plus de précision tout en restant impartial.

En effet il est indispensable de ne pas prendre position pour l'un ou l'autre au risque d'envenimer la situation. Faire preuve d'empathie envers vos collaborateurs démontrera votre intérêt pour leur bien-être, et les incitera à vider leur sac.

Faites-leur prendre du recul et dédramatisez la situation en leur parlant calmement, soyez rassurant. A la fin de cet entretien, demandez-leur d'être constructifs et de proposer des solutions qui leur sembleraient adaptées pour résoudre le conflit.

A la suite de ces entretiens, accordez-vous un temps de réflexion pour envisager la mise en place de mesures compatibles avec les propositions des deux parties.

Convoquer les collaborateurs concernés en même temps

A la suite de ces premiers entretiens individuels et après votre temps de réflexion, réunissez les deux parties pour mettre à plat la situation et envisagez ensemble des solutions pour faire avancer la situation. Pour commencer, expliquez le conflit tel que vous l'avez compris tout en restant neutre : abordez ses origines, le contexte actuel mais abordez également les conséquences de ce dernier sur l'équipe et l'impact sur la productivité.

Si c'est le cas, faites prendre conscience aux parties que les conflits se construisent sur des causes irrationnelles.

Demandez à chacun ce qu'il souhaiterait, la situation qui correspondrait à leurs attentes et lancer des négociations pour prendre des mesures qui les satisferont tous les deux, en se mettant d'accord sur les concessions et efforts de chacun...

Garder votre calme car il est contagieux, si vous perdez vos moyens vous risquerez d'inciter vos collaborateurs à en faire de même : montrez l'exemple. Si leurs comportements nuisent au bien-être de l'équipe recadrez-les et sanctionnez-les.

Mettre en place un temps d'essai de la nouvelle stratégie

Si les deux parties ont réussi à se mettre d'accord sur des propositions, adoptez-les et appliquez-les sur une durée de temps déterminée. Si ce n'est pas le cas, prenez vous-même les décisions qui vous semblent les plus adaptées à la situation. Argumentez vos choix sans tomber dans la justification et soyez ferme en responsabilisant chaque partie. Si nécessaire, assistez les premières journées pour éviter les dérapages, puis faites un suivi pendant la période d'essai que vous aurez au préalable déterminé.

Faire un bilan

Pendant la durée de temps impartie (plusieurs jours voire plusieurs semaines), prenez des notes : les améliorations mais aussi les points négatifs. Au bout de ce délai, convoquez les individus concernés par le conflit pour faire un bilan. Soulignez les efforts qui ont été faits. Si le test n'est pas concluant réfléchissez à d'autres solutions avec eux, ou imposez la solution qui vous semble la plus pertinente pour faire régner l'ordre, car un conflit se répercute sur le bien-être des autres collaborateurs, mais également sur la hproductivité de toute l'équipe : c'est donc une perte de temps mais aussi d'argent.

Chloé Belmonte

Suivez-nous sur Twitter @ViadeoRecruteur

Manager

Collaborateurs

Management

Conflit

Partager cet article



POURQUOI CHOISIR VIADEO?

SOLUTIONS DE RECRUTEMENT



