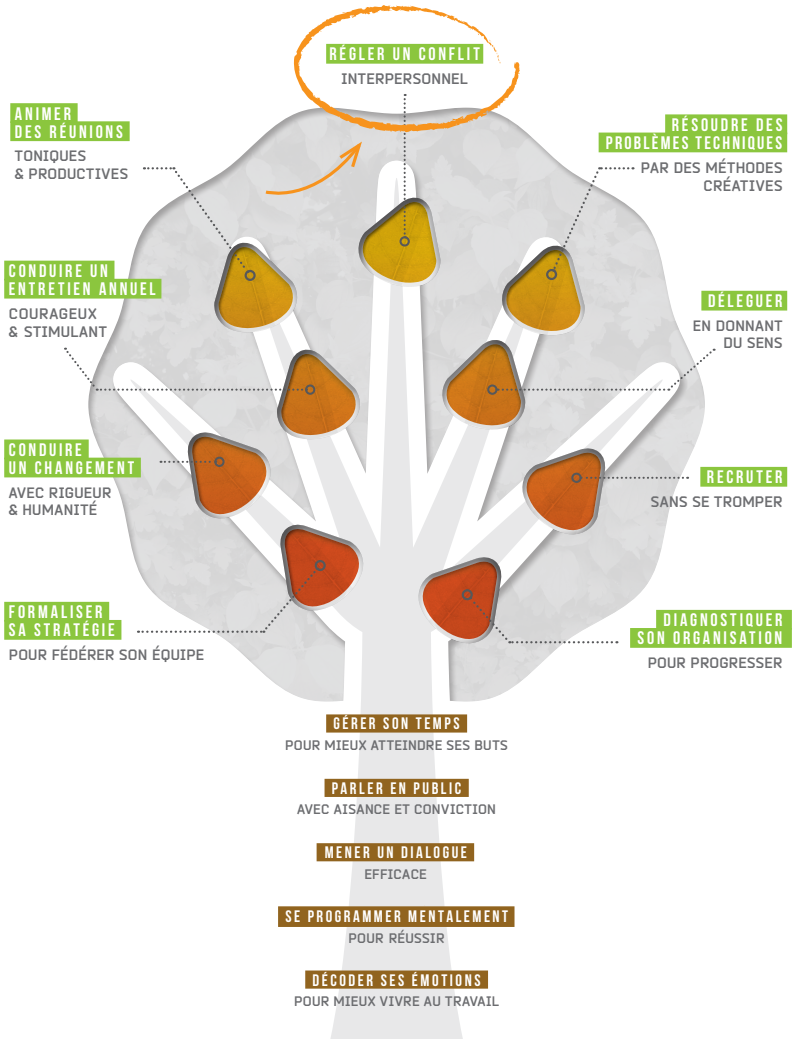
CRONO CONCEPT

Régler un conflit interpersonnel

Le management efficace et bienveillant

PLACE DE CE PRODUIT DANS L'ARBRE DU MANAGEMENT

Heureusement, ce n'est pas la prestation que l'on nous demande le plus souvent. Mais il arrive que la relation entre deux salariés se détériore au point d'impacter leur performance, ou génère une vraie souffrance chez une ou plusieurs personnes. Alors notre approche par la médiation bienveillante permet de (re)créer de l'estime mutuel, de la compréhension et un fonctionnement acceptable pour toutes les parties prenantes.



POURQUOI Y ALLER ?

- Je sens qu'un conflit couve entre deux membres de mon équipe. **Comment empêcher qu'il n'éclate?**
- Les mauvaises relations **entre deux salariés** impactent la performance et l'ambiance de l'organisation.
- **J'ai besoin qu'on m'aide à régler un conflit** car je crains de ne pas être juste et impartial.
- Une collaboratrice très compétente menace de partir si elle doit travailler avec ce collègue. **Que faire?**

QUELS BÉNÉFICES ?

- **Je suis rassuré** car les risques d'explosion et de blocage ont été supprimés.
- **Les protagonistes** de cette situation **sont soulagés**, voire reconnaissants et retrouvent un fonctionnement amiable.
- **J'ai retrouvé de la sérénité** dans le service sans avoir à me séparer d'un collaborateur.
- **La résolution « par le haut »** de ce désaccord a rejailli sur toute l'équipe et **a contribué à resserrer les liens entre nous.**
- **Les salariés ont reçu un message fort** sur l'importance que nous accordons au dialogue et à la négociation dans le respect de l'autre.

CRONO CONCEPT

Régler un conflit interpersonnel

Le management efficace et bienveillant

PAR L'INTERVENTION

Le consultant Crono Concept aide les deux collaborateurs à régler le conflit, dans le cadre d'un code de déontologie strict.

Dans un premier temps, nous vérifions avec vous que :

- Les protagonistes ont conscience de l'existence d'un conflit entre eux.
- Ils ont la volonté de le régler.
- Ils accepteront qu'une personne extérieure à l'entreprise les y aide.
- Il n'existe pas de points bloquants susceptibles de compromettre la réussite de la mission.

Nous rencontrons ensuite les protagonistes séparément pour valider également ces quatre points avec eux.

Puis nous travaillons avec chacun en séances d'une heure et demie environ. A l'aide de techniques qui nous sont propres et qui interrogent, entre autre, les valeurs et qualités humaines essentielles pour chacun, nous préparons, en douceur et en parfaite bienveillance, chaque personne à poursuivre par des séances avec l'autre partie.

Les séances collectives aboutissent à un plan d'actions, soutenu par des concessions individuelles auxquelles chacun s'engage. Tout au long de la mission, le consultant assure les conditions de succès du plan d'action final.

Le consultant **assure le suivi de ce plan** et rend compte au client de l'avancement de la mission, tout en vérifiant que l'ambiance est bien en voie d'apaisement.

Le plus

La résolution de conflit par la médiation relève de la «prévention tertiaire»définie par le cadre juridique de la prévention des risques psycho-sociaux.

ET APRÈS, QUELLE DESTINATION ?

La résolution d'un conflit dans l'organisation met en lumière les lacunes éventuelles du management qui demeurent ou qui ont favorisé l'émergence du malaise. En fin de mission, nous vous aidons à identifier les priorités managériales pour bâtir sur cette réussite et renforcer la performance de l'équipe.

Dernière mise à jour : Mars 2020

CRONO CONCEPT

Retrouvez l'ensemble de nos prestations sur
www.crono-concept.com

travailassocie.com

PAR AFNOR CERTIFICATION NF SERVICE
FORMATION CONTINUE HORS ALTERNANCE
www.marque-nf.com