

# RSHA

Revue Sociale de l'Homme d'Affaires  
et des organisations



## **GESTION DES CONFLITS EN ENTREPRISE : ROLE DECISIF DU MANAGER**

Le travail en équipe est source de stress : la clientèle est impatiente et sélective, la hiérarchie exigeante et les collègues perdent de l'énergie. Ces situations tout à fait normales peuvent cependant dégénérer au point de se transformer en véritables conflits en entreprise. Comment gérer un conflit au travail ? Dans cet article, nous vous prodiguons des conseils sur la gestion de conflit et le rôle que doit tenir le manager pour désamorcer les situations difficiles.

### **Qu'est-ce qu'un conflit en entreprise ? Définition**

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, le conflit en entreprise n'est pas un dysfonctionnement en soi : il est la conséquence néfaste d'un problème souvent simple, qui n'est pas traité à temps.

### **Comment en arrive-t-on à un conflit en entreprise ?**

On peut caractériser le conflit au travail comme une suite d'évènements néfastes pour l'environnement de l'entreprise, qui surviennent les uns après les autres. Dans l'ordre, on peut citer :

- La présence d'un problème souvent simple : la situation actuelle n'est pas idéale ;
- L'incompréhension, qui survient lorsque l'une des deux parties ne comprend pas ce que l'autre désire. La résolution du problème est donc impossible ;
- Le conflit à proprement parler apparaît : une relation conflictuelle au travail se met en place durablement entre les deux parties.

### **Types de conflits en entreprise**

Ces conflits dans l'entreprise peuvent être de différentes natures. On compte par exemple :

- Le conflit destructif vise à détruire l'autre par des insultes et une dévalorisation générale de son travail et de sa personne. Il s'agit du type de conflit en entreprise le plus grave.
- Le conflit d'intérêt et de pouvoir, lorsqu'un collaborateur pense avoir un intérêt à dévaloriser l'autre
- Les conflits de générations et d'opinion se créent lorsque plusieurs parties ne partagent pas la même vision des choses.

### **Comment gérer un conflit au travail ?**

Retrouvez quelques conseils pour effectuer un bon management de la gestion du conflit dans votre entreprise.

**a/ Gérer les conflits en entreprise** : le devoir de neutralité et d'écoute du manager. Tout d'abord, le manager doit écouter les plaintes et les problèmes rencontrés par l'une et l'autre des parties. Le comportement du manager est ici central : il ne doit en aucun cas manifester son approbation pour l'un au risque de frustrer l'autre et de réduire à néant les chances de succès de la gestion du conflit.

**b/ Comprendre et utiliser les émotions pour un meilleur management des conflits** : La mise en lumière des besoins cachés des collaborateurs permet de comprendre les sentiments qui agissent sur son jugement et son comportement. Le manager d'équipe doit ici faire jouer son intelligence émotionnelle et son empathie pour mieux comprendre l'employé qu'il a en face de lui. Son comportement sera décisif dans la résolution du conflit.

**c/ La fin du conflit en entreprise** : renouer les relations grâce à la communication. Après avoir écouté les deux parties, le manager formé à la gestion des conflits en entreprise doit tenter de reconstruire le dialogue. Pour ce faire, il demande à chacune des personnes présentes d'exprimer, dans le calme, son opinion vis-à-vis de l'autre. Cet exercice de management des conflits en entreprise demande de l'affirmation de soi et du courage puisqu'il nécessite d'aller vers l'autre et de communiquer avec lui en laissant de côté le conflit

**d/ Savoir tirer des enseignement du bon management du conflit au travail** : Les conflits au travail sont des freins à la cohésion de l'équipe et à sa productivité. Mais vous venez de régler un conflit professionnel : en tant que manager, ne passez pas à côté de cette occasion de tirer un enseignement de la situation conflictuelle que vous venez de résoudre. L'objectif ici est de sensibiliser son équipe et d'anticiper tout prémices de conflits potentiels.

Enfin, les collaborateurs à l'origine du conflit au travail doivent être félicités pour l'honnêteté dont ils ont fait preuve durant le management du conflit.

*Le Cabinet Growing Consulting vous propose un large catalogue de formations en management, à destination des professionnels. Ces formations s'adaptent à votre situation et vous permettent de cibler précisément les causes du problème que vous rencontrez.*

## MANAGEMENT A DISTANCE : MARQUE D'EFFICACITE EN ENTREPRISE

Le contexte sanitaire actuel et les évolutions des modes de travail favorisent de plus en plus le travail à distance. Le télétravail, et de manière générale un mode de vie plus connecté et plus nomade, s'installent progressivement. Comprendre les enjeux du travail à distance et savoir s'y adapter est donc essentiel pour les entreprises. Le management à distance est compliqué pour les managers habitués à encadrer leurs équipes en présentiel. Comment bien réussir son management à distance ? Comment bien manager ses équipes ? Comment se former à ce style de management ? Les quelques lignes qui suivent répondront à toutes vos questions.

### Enjeux du management à distance

Les relations à distance sont plus complexes à gérer qu'en physique. Les managers qui souhaitent travailler à distance doivent être capables d'animer une équipe ne travaillant pas depuis les locaux de l'entreprise. Les enjeux s'avèrent nombreux :

**L'enjeu managérial** : le manager doit parvenir à maintenir une bonne cohésion de groupe, à diriger son équipe, à motiver chaque collaborateur et à les responsabiliser.

**L'enjeu organisationnel** : gérer un planning, l'attribution des tâches et contrôler leur avancement est complexe à distance. Le manager doit être en mesure de fixer des objectifs et de permettre à ses collaborateurs de les atteindre tout en mettant en place des indicateurs de performance (KPI).

**L'enjeu relationnel** : les managers doivent conserver la confiance des membres de leur équipe et prévenir les risques psychosociaux découlant du travail à distance (gestion difficile du stress, du temps et des priorités, démotivation, sentiment d'isolement, peu de loisirs, difficulté à travailler depuis son environnement personnel...).

### Comment manager ses équipes à distance ?

Vous êtes manager et souhaitez développer votre compétence à encadrer vos collaborateurs en télétravail ? Vous avez suivi une formation en management classique et ne savez pas comment animer les équipes à distance ? Pas de panique : manager des équipes à distance s'apprend. Nous vous livrons quelques leviers importants pour réussir votre management à distance.

### **Mettre en place des méthodes de travail et de communication adaptées**

Les premiers changements devant intervenir quand on travaille à distance se font au niveau du mode de communication entre le chef d'équipe et ses collaborateurs. Ne pouvant échanger en physique, tous les acteurs du projet doivent prévoir des points réguliers pour rester cohérents et travailler dans la même direction. Pour cela, ils doivent utiliser les moyens digitaux à leur disposition (messagerie instantanée, envoi d'emails, sms, appels, logiciels de visioconférence...). Le rôle du manager est de favoriser les échanges : des équipes qui partagent et communiquent sont plus efficaces et plus motivées.

### ***Développer des relations de travail basées sur la confiance***

Diriger une équipe implique d'être capable de faire confiance à ses collaborateurs. Ces derniers travaillent en autonomie et ne doivent pas être infantilisés, ni se sentir opprimés par leur hiérarchie. Un bon manager doit être en mesure de contrôler le travail de manière adaptée (surveiller et recadrer à longueur de journée nuit sans conteste aux performances individuelles et collectives), mais aussi de responsabiliser ses divers collaborateurs. Ces derniers doivent se sentir soutenus et en confiance pour travailler efficacement.

### ***Définir des objectifs clairs***

Gérer une équipe à distance implique de fournir des informations claires, permettant aux collaborateurs de travailler en toute autonomie. Ainsi, chaque projet, chaque mission doit être parfaitement pensé, défini et expliqué. La capacité à mettre en place une gestion de projet adaptée et une certaine pédagogie sont de mise lorsqu'on travaille à distance. Tout doit être pensé pour que les participants puissent travailler sereinement, sans confusion.

### ***Pourquoi se former au management à distance ?***

Les managers habitués au management de proximité et souhaitant se lancer dans le management à distance ont tout intérêt à se former, vous l'avez compris. Faire du management de proximité et encadrer une équipe à distance implique en effet d'utiliser des techniques de management différentes. De nombreuses formations au management d'équipe à distance permettent d'acquérir toutes les compétences managériales indispensables pour piloter un projet à distance. De nombreux besoins émergent et ce mode de travail présente de nombreuses spécificités. Nous proposons donc une formation en management à distance. Cette formation ne permet pas de devenir manager et s'adresse aux managers déjà formés. D'une durée de 2 jours, à distance ou en présentiel, elle permet d'apprendre à digitaliser les tâches tout en maintenant la motivation et la cohésion au sein d'un groupe. Composée d'apports théoriques et pratiques, la formation au management à distance est idéale pour ceux qui cherchent à suivre l'évolution des nouvelles formes et modalités de travail.

***Pour plus d'informations, n'hésitez pas à visiter notre catalogue de formation***



Contacts: 2521002282 / 0779562809

Mail: [info@growingconsulting-africa.com](mailto:info@growingconsulting-africa.com)

Site web: [www.growingconsulting-africa.com](http://www.growingconsulting-africa.com)

Fb / Tw / Inst / Lkd: GRowing Consulting