



***PRÉVENIR ET DÉPASSER
LES CONFLITS : OUTILS
ET POSTURES
MANAGÉRIALES***

FONDEMENTS DES CONFLITS

OUTILS DE PRÉVENTION ET DE
RÉGULATION DES CONFLITS EN
ENTREPRISE

OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR-
RÉDACTION DE DIRECTIVES
D'ENTREPRISE

MÉDIATION-NÉGOCIATION

POSTURE MANAGÉRIALE

LES CONFLITS EN ENTREPRISE ... EN CHIFFRES.

Coûts financiers

Coûts humains

L'invité

Conflits en entreprise: mieux vaut prévenir que guérir

Pascal Gemperli décortique les avantages de la médiation.

OPINION Pascal Gemperli
Mis à jour: 22.05.2020, 06h20

Les chiffres sont impressionnants. Selon une étude de la société d'audit KPMG en coopération avec la HES de Berne, les coûts des conflits en entreprise se chiffrent entre 100 000 et 600 000 euros annuels pour les PME allemandes comptant jusqu'à 100 employés. De 10 à 15% du temps de travail de chaque employé et 30 à 50% pour les managers sont occupés par la gestion des conflits en entreprise et 25% du chiffre d'affaires dépend directement de la qualité de la communication. La Chambre économique d'Autriche ou encore l'Eckert College aux USA arrivent à des conclusions très similaires. Le magazine «Harvard Business Manager» ajoute que 53% des sondés indiquent avoir vécu un conflit durant les douze derniers mois et que 15% seraient restés à la maison sans être malades pour échapper à un conflit au travail. Tout ceci encore sans parler de la souffrance humaine.

Source : Journal 24 Heures / Suisse

*... PARCE QUE DANS LA VIE – PROFESSIONNELLE – LES
TENSIONS ET CONFLITS SONT INÉVITABLES.*



VOTRE INTÉRÊT
et/ou celui de votre
futur employeur

COMPRENDRE
LES CONFLITS

SAVOIR LES ANALYSER ET
LES PRÉVENIR

SAVOIR LES DÉPASSER

... PARCE QU'IL VAUT MIEUX COMPRENDRE ET PRÉVENIR.



NOUS DÉCOUVRIRONS ENSEMBLE

COMMENT AGIR A TITRE INDIVIDUEL



- Les **fondements** des tensions et des conflits et l'impact des **émotions** et du **stress** ;
- Les **leviers individuels** de prévention des conflits :
 - Assertivité ;
 - Ecoute active et communication non-violente ;
 - Intelligence émotionnelle ;
 - Posture du médiateur et du négociateur etc.

... PARCE QU'IL VAUT MIEUX COMPRENDRE ET PRÉVENIR.

L'article 2 OLT 3 dispose que «l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer et d'améliorer la protection de la santé et de garantir la santé physique et psychique des travailleurs». Dans son commentaire relatif à l'OLT 3, le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), autorité fédérale en charge de l'application de la loi fédérale sur le travail, impose à tout employeur, sans distinction, notamment en fonction du nombre d'employés, la mise en place d'une directive interne sur la prévention des risques psychosociaux, ainsi que la désignation d'une personne de confiance interne ou externe à l'entreprise auprès de laquelle les travailleurs concernés peuvent s'adresser en cas de conflits ou afin d'obtenir des conseils (cf. ATF 2C_462/2011 / art. 6 LTr).



NOUS APPRENDRONS ENSEMBLE

COMMENT AGIR AU NIVEAU ORGANISATIONNEL



- **Les obligations de l'employeur** en matière de prévention des conflits, du burn-out et des risques psychosociaux ;
- **Les leviers organisationnels** de prévention des conflits :
 - analyse des signaux faibles ;
 - intervention interne versus externalisation (échelle de Glasl) ;
 - rédaction de directives ;
 - gestion des cas de mobbing et harcèlement sexuel
 - gestion des personnalités difficiles, etc.

*... PARCE QU'IL VAUT MIEUX SAVOIR COMMENT
DÉPASSER LES CONFLITS.*

NOUS APPRENDRONS ENSEMBLE



A CHOISIR LA BONNE POSTURE

- Pour **transformer** la confrontation en coopération ;
- Pour **inspirer** plutôt qu'imposer;



... ILS ONT SUIVI CE COURS, VOICI CE QU'ILS EN ONT DIT.

« Présence d'intervenants, théorie variée »

«Le grand point positif de cette option est qu'elle change des cours que l'on habituellement que ce soit au travers de son format, des exercices et même de la matière. C'est diversifié et surtout très concret. Pour une fois, j'arrive rapidement à faire le lien d'utilité entre les modèles théoriques et la réalité en entreprise mais aussi au sein de mes relations et de ma famille. C'est un cours qui dépasse amplement le cadre de la vie professionnelle et qui intègre pleinement le caractère humain, ce qui est très plaisant.»

« Pour moi ce cours est très bien amené. D'ailleurs je pense que c'est l'un des meilleures de mes 3 années... l'implication de l'enseignante y est pour beaucoup. »

« J'ai vraiment apprécié les différents tests que l'on a réalisé durant les cours. Et aussi la visite des intervenants externes qui nous parlent de leur parcours et de différents cas concrets vécu au travail ».

« C'est un cours différent des autres cours que nous avons eu tout au long de notre parcours à la HEG. Il permet d'en apprendre beaucoup sur sa manière de fonctionner et celle des autres. Les cours étaient diversifiés donc très motivants. La présence parfois d'intervenants était chouette et intéressant. Mettre l'accent sur les émotions pour une fois après 4 ans durant lesquels on a plutôt parler "chiffres" et "argent". »

« Le conflit est un sujet qui touche tout le monde et qui n'est pas assez abordé surtout dans le monde professionnel, les connaissances que j'ai acquises me seront grandement utiles. Le cours est présenté de façon clair et structuré. J'ai beaucoup apprécié de pouvoir rencontrer des intervenants externes, c'est une belle opportunité et nous permet de faire un plus grand rapprochement avec la réalité professionnelle.»

... REJOIGNEZ-NOUS POUR UNE NOUVELLE VOLÉE.



POUR VOTRE AVENIR PROFESSIONNEL

Maëlle Willemin

Responsable du site de Delémont de la HEG-Arc
Médiatrice - Titulaire du brevet d'avocat.e

avec la participation d'intervenants externes.