

# Guide sur les entretiens de résolution des conflits



## Instructions

### Objectifs:

- Être en mesure d'offrir un soutien en cas de conflit dans l'entreprise
- Savoir animer soi-même des entretiens de résolution des conflits grâce à des instructions claires
- Résoudre les conflits à un stade précoce et à l'amiable

### Niveau de difficulté:



### Ne pas utiliser si ...

... un conflit a dégénéré au point que les parties ne puissent plus s'engager dans un dialogue, ou qu'aucune solution n'est envisageable, ou qu'une médiation externe par un spécialiste (médiatrice ou médiateur) est nécessaire.

... si le niveau d'implication émotionnelle est trop élevé ou si vous êtes partial.

### Matériel:



Guide sur les entretiens de résolution des conflits (Word)

### Tâches/Rôle des responsables RH/GSE:

- En tant que responsable RH, vous êtes disponible en interne comme personne de contact en cas de conflit et vous effectuez un premier tri en évaluant la situation conflictuelle et en décidant si le conflit doit être abordé par les parties en conflit elles-mêmes, avec le soutien de la cheffe ou du chef d'équipe, avec votre aide en lien avec les RH ou avec des professionnels externes
- En cas de médiation de votre part en qualité de responsable RH, vous préparez l'entretien à l'aide du guide sur les entretiens de résolution des conflits et vous l'animez
- Restez ensuite en contact pour vérifier que tout se passe bien et prendre d'éventuelles mesures supplémentaires

### Guide pas à pas:

- Étape 1: Évaluer la situation, faire le tri, proposer une procédure appropriée et obtenir l'accord des parties au conflit
- Étape 2: Préparer un entretien de résolution de conflit
- Étape 3: Animer un entretien de résolution du conflit à l'aide du guide et consigner les points clés par écrit

### Vous voulez aller encore plus loin?

Acquérez des compétences en médiation. Vous contribuez ainsi à résoudre les conflits plus rapidement et plus facilement. De plus, si des compétences de médiation existent en interne, il y a moins de conflits dans l'entreprise. L'association faîtière de la médiation a établi un aperçu des programmes de formation en Suisse: programmes de formation: SDM-FSM ([mediation-ch.org](http://mediation-ch.org))