

## Accompagnement collectif des situations de conflits



“

*Une écoute neutre et  
bienveillante dans une  
approche constructive*

”

Les acteurs des ressources humaines, les dirigeants, encadrants et élus sont régulièrement confrontés aux difficultés de la gestion des relations au travail. Un conflit, bien que difficile à vivre, peut également être un point de départ pour rechercher de nouvelles solutions afin d'améliorer une situation professionnelle détériorée. Pour autant, il est nécessaire d'agir tôt pour éviter que les situations ne prennent de l'ampleur et ne se dégradent entièrement.

### UN REGARD EXTÉRIEUR POUR COMPRENDRE LA SITUATION

Dans une situation de conflit, chacun exprimera probablement une perception différente. D'où l'utilité d'avoir un regard extérieur pour distinguer les différentes situations de tensions, en comprendre les origines et agir de manière adaptée.

Le conflit peut prendre différentes formes en termes de :

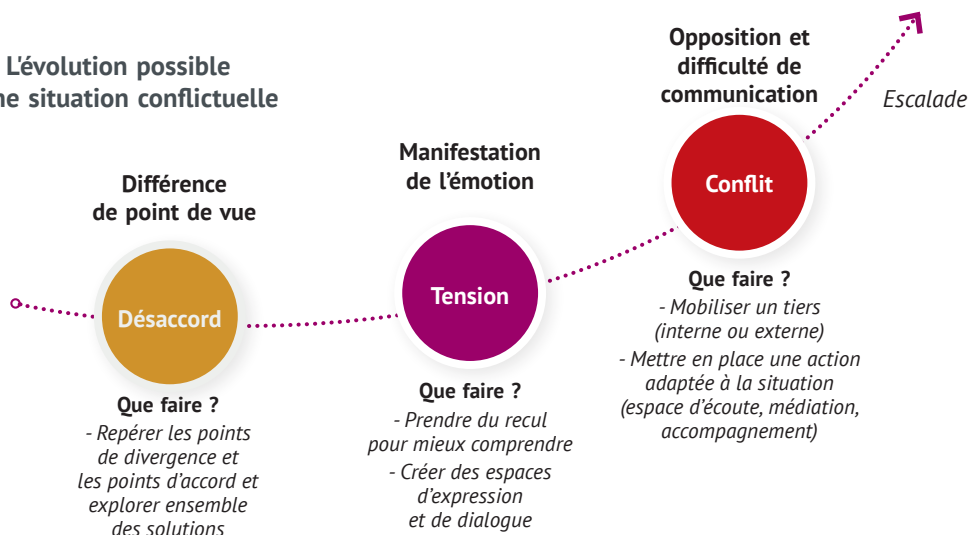
- ▶ **durée** : une dispute temporaire ou une hostilité durable
- ▶ **intensité** : du conflit larvé au conflit explosif
- ▶ **degré de conscience** : le conflit ouvert (violence verbale/physique) ou latent (inconscient)
- ▶ **protagonistes** : d'agent à agent, entre agent et responsable, entre un individu et un groupe

### POURQUOI SOLLICITER LE CDG 35 ?

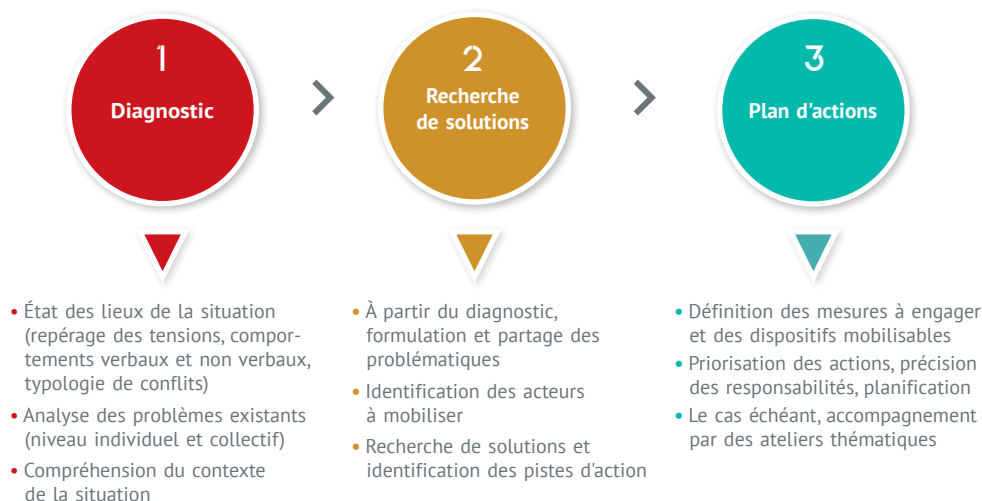
Le CDG 35 vous accompagne pour engager une démarche de résolution de problème qui permettra :

- ▶ D'offrir un espace de parole aux agents afin qu'ils puissent s'exprimer librement et leur permettre de se sentir entendus.
- ▶ De comprendre la situation au regard du contexte et d'échanger sur les dysfonctionnements vécus (points communs, points de divergence dans le vécu des agents).
- ▶ De désamorcer l'escalade conflictuelle et apaiser les tensions.
- ▶ De faciliter une prise de recul sur la situation de travail.
- ▶ De participer à une amélioration dans les relations par la compréhension mutuelle du vécu au travail.
- ▶ De restaurer une synergie d'équipe et de la convivialité.

#### L'évolution possible d'une situation conflictuelle



## LES MODALITÉS D'INTERVENTION



### UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

- ▶ Psychologues du travail, assistante sociale du travail et consultants en organisation : des compétences plurielles et transversales pour une analyse systémique de la situation.
- ▶ Un socle méthodologique qui permet une réponse adaptée aux besoins.
- ▶ Une expérience solide des collectivités territoriales et la connaissance de leurs enjeux et contraintes spécifiques.

### LES PRINCIPES ET CONDITIONS DE RÉUSSITE

- ▶ Des principes de bienveillance, neutralité, respect du cadre de déontologie.
- ▶ Le positionnement neutre du Centre de Gestion, tiers de confiance qui garantit le respect et la confidentialité
- ▶ Une démarche concertée et réussie passant par un engagement fort de l'autorité territoriale et de la direction, une mobilisation volontaire de l'ensemble des acteurs concernés et un processus continu permettant des résultats durables.

### NOS TARIFS

- ▶ La tarification est établie selon le tarif horaire des missions de **conseil et d'accompagnement** fixé chaque année par le Conseil d'Administration du CDG 35.
- ▶ L'estimation du coût de la mission est prévue dans le projet d'intervention établi à l'issue du premier rendez-vous d'analyse de la demande.
- ▶ Le détail des tarifs est en ligne sur notre site (rubrique Connaître le CDG 35/ Les services aux collectivités).



### Contacts

#### Service Conseil et Développement

▶ **Birgit GETZLAFF - Maryline THUON**  
*Psychologues du travail*

▶ **Secrétariat administratif**  
02 99 29 76 93  
conseil-developpement@cdg35.fr

**CDG 35**  
Village des collectivités territoriales

1 avenue de Tizé - CS 13600  
35236 THORIGNÉ-FOUILLARD CX  
Tél. 02 99 23 31 00 - Fax 02 99 23 38 00  
contact@cdg35.fr - www.cdg35.fr