

# BESOIN DE RESSOURCES, QUI CONTACTER ?

## LE CHEF DE SERVICE OU D'ÉTABLISSEMENT, L'IEN

Il peut conseiller et intervenir pour accompagner à la gestion du conflit s'il n'est pas lui-même directement concerné par la situation.

## PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL

Le/la psychologue du travail a pour mission de participer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie de l'employeur sur des problématiques des ressources Humaines et/ou de favoriser le bien-être des agents.  
[ce.psychologuedutravail@ac-versailles.fr](mailto:ce.psychologuedutravail@ac-versailles.fr)

## MÉDECIN DE PRÉVENTION

Il a pour objectif de prévenir toute altération de la santé des agents du fait de leur travail en se basant sur la surveillance médicale des agents et sur l'action sur le milieu professionnel.  
[www.ac-versailles.fr/medecin-prevention-personnels-92/](http://www.ac-versailles.fr/medecin-prevention-personnels-92/)  
[ce.ia92.medecinpersonnels@ac-versailles.fr](mailto:ce.ia92.medecinpersonnels@ac-versailles.fr)

## CONSEILLER PRÉVENTION

Assiste et conseille le chef de service, auprès duquel il est placé, dans la démarche d'évaluation des risques et dans la mise en place d'une politique de prévention des risques.  
[www.ac-versailles.fr/s-s-t-92/](http://www.ac-versailles.fr/s-s-t-92/)  
[ce.conseillerprevention92@ac-versailles.fr](mailto:ce.conseillerprevention92@ac-versailles.fr)

## GUIDE SUR LES VIOLENCES ET INCIVILITÉS AU TRAVAIL

Les risques psychosociaux.  
[www.ac-versailles.fr/r-p-s-guide/](http://www.ac-versailles.fr/r-p-s-guide/)

## RÉSEAUX PAS / Tél. 08 05 50 00 05

Permettent aux agents qui le souhaitent d'échanger avec un(e) psychologue en face à face ou par téléphone (Espaces d'Accueil et d'Écoute).  
[www.ac-versailles.fr/reseau-pas-92/](http://www.ac-versailles.fr/reseau-pas-92/)

## SECRÉTARIAT DU CHSCT

Représentants du personnel  
[ce.chsctd-sec-92@ac-versailles.fr](mailto:ce.chsctd-sec-92@ac-versailles.fr)

# FACE À UN CONFLIT NON HIÉRARCHIQUE, QUE FAIRE ?

Lorsqu'une situation de tension apparaît, **il faut la traiter rapidement** car une situation qui perdure **peut se transformer en conflit.**

## 5 COMPORTEMENTS

DANS UNE SITUATION DE CONFLIT PEUVENT APPARAÎTRE...

LE COMPROMIS	L'ÉVITEMENT
LA RIVALITÉ	L'ACCOMMODATION
<p><b>LA COMMUNICATION</b> est le comportement à privilégier. Parler, échanger au sujet des problèmes de communication, cela permet d'exprimer ses objectifs en considérant aussi ceux de l'autre partie (métacommunication).</p>	

LIMITER L'AGRESSIVITÉ

## QUELQUES CONSEILS

- + Agir calmement .....
- + Éviter de réagir immédiatement .....
- + Se protéger et prendre du recul : avoir le réflexe de chercher à comprendre ce qui se passe avant d'apporter une réponse .....
- + Prendre conscience de son ressenti et le formuler en employant la 1<sup>re</sup> personne .....
- + Éviter de se laisser impliquer affectivement dans une situation qui nous échappe .....
- + Ne pas entrer dans un jeu de dénigrement mutuel .....
- + Laisser à l'autre la possibilité de poser les choses dans un cadre respectueux .....



# GRILLE D'ANALYSE

**Cet outil d'analyse est mis à disposition des personnels rencontrant une situation de tension ou de conflit dans le cadre professionnel. Il a pour vocation d'aider à renouer le dialogue.**

**1** Un personnel tiers neutre peut remettre aux personnels concernés par le conflit la grille d'analyse.

**2** Chacun complète la grille.

**3** Une réunion est organisée, pour échanger au sujet du contenu des grilles d'analyse et faire émerger une solution partagée.

**Pour essayer de sortir du conflit et de trouver une solution qui convienne à tous, il faut tenter d'analyser la situation à froid.**

**La connaissance des causes peut aider à établir ce qui est attendu des 2 parties ou de l'une d'entre elles pour résoudre la situation.**



## DESCRIPTION DE LA SITUATION

Je reprends l'historique des faits, j'essaie de décrire les causes des conflits et ses manifestations.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## QUI SONT LES ACTEURS DE LA SITUATION ?

Les personnes directement concernées

Les personnes indirectement impactées

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## QUELS SONT LES FAITS ?

Je reprends les points clés tangibles en dehors de tout aspect émotionnel.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES ?

**POUR MOI**

Je décris ici dans quel état d'esprit je me trouve, ce que je ressens face à la situation.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**POUR LES DIFFÉRENTS ACTEURS CONCERNÉS**

J'essaie d'identifier les ressentis des autres acteurs et de l'autre partie en particulier.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## QUELLES ATTENTES VIS-À-VIS DE LA SITUATION ?

**MES ATTENTES**

Comment je souhaite que la situation évolue ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**MES ATTENTES**

Comment j'estime que l'autre partie souhaite évoluer ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## QUELLES SOLUTIONS COMMUNES PEUT-ON PROPOSER ?

Que puis-je proposer qui convienne aux différentes parties ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**SI LES DIFFICULTÉS S'INSTALLENT, DEMANDER UN ENTRETIEN AU SUPÉRIEUR HIÉRARCHIQUE DIRECT.**