

Tarik CHAKOR (IREGE, Université Savoie Mont Blanc)

La gestion des conflits interpersonnels par un tiers intervenant :

le cas d'une cellule d'aide à la résolution des conflits



L'objectif de cet article est de présenter les résultats d'une recherche menée au sein d'une cellule de gestion des conflits interpersonnels en tant que dispositif de prévention des risques psychosociaux (RPS). Part importante des RPS, les conflits interpersonnels peuvent avoir des conséquences négatives pour l'organisation et sa performance globale (stress, absentéisme, turnover, démotivation, détérioration de l'image...), conséquences qu'il convient de gérer et de prévenir. Nous avons donc analysé les modalités de fonctionnement, les effets, les difficultés et les limites d'une cellule d'aide à la résolution des conflits d'une commune suisse au prisme de la théorie de la préservation des ressources d'Hobfoll. Nos résultats soulignent ainsi la diversité des situations traitées par la cellule, dépendant du type de conflit et des acteurs concernés ; la perte de ressources engendrée par la totalité des conflits et susceptibles de produire des effets délétères sur la santé de ceux qui les vivent ; les différentes solutions proposées par la cellule en fonction de la situation traitée (entretiens individuels, concertations, formations, enquêtes, audits) ; le niveau de satisfaction élevé des personnes ayant recouru à la cellule via la reconstitution de certaines de leurs ressources ; et, enfin, l'existence de certains obstacles organisationnels, notamment liés à la capacité d'action limitée de la cellule en tant que tiers intervenant. Nous concluons notre article sur une mise en discussion de nos résultats autour d'une gestion adaptée et contingente des conflits interpersonnels, du rôle du tiers intervenant dans le management de la santé au travail et de l'intégration de ces dispositifs tiers dans une écologie préventive plus large.

Mots-clés : *Conflits ; Prévention ; RPS ; Ressources ; Tiers intervenant*

20-12-2018

Jean MOSCAROLA, Faire parler les données : Est-ce bien raisonnable pour la recherche académique ?

Agnès DURRANDE-MOREAU, le mot de la fin, suivi d'un pot en fin de séminaire