



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Bureau de soutien et de gestion des conflits

L'entretien

Bureau de soutien et de gestion des conflits
Route de Gravelone 1
1950 Sion

BSGC@admin.vs.ch
vs.ch/web/bsgc
027 607 35 50

L'entretien est la prestation première par laquelle toute démarche débute au bureau de soutien et de gestion des conflits. Il permet à tout-e collaborateur-trice, quel que soit son niveau hiérarchique, qui estime rencontrer des difficultés relationnelles importantes sur son lieu professionnel d'en parler avec un-e conseiller-ère en soutien et gestion des conflits, tiers **neutre et impartial**, formé en gestion des conflits et en protection de la personnalité. L'entretien se déroule dans des locaux extérieurs au lieu de travail habituel, permettant **un accueil et un traitement confidentiel**.

Au cours de cette rencontre, la personne est invitée à exposer librement sa situation, à relater l'historique et l'évolution du conflit, mais aussi, si elle le souhaite, à aborder son vécu émotionnel en lien avec la situation conflictuelle. Avec le-la conseiller-ère en soutien et gestion des conflits, ils pourront réfléchir ensemble aux pistes envisageables pour tenter d'apaiser la situation et co-construire une issue. Les personnes sont libres de poursuivre la démarche vers une autre prestation du bureau de soutien et de gestion des conflits (médiation, demande d'investigation) ou de se limiter à un ou des entretiens pour bénéficier de conseils et avoir

davantage de ressources pour aborder la situation conflictuelle sur le terrain. Selon la situation, il peut s'avérer utile que le-la conseiller-ère entre en contact avec un tiers (par exemple une personne mise en cause, un-e responsable hiérarchique ou des ressources humaines). Ce contact ne pourra avoir lieu qu'avec l'accord de la personne requérante, rien ne sera entrepris de manière unilatérale par le bureau de soutien et de gestion des conflits.

Pour qui ?

Tous les employés et cadres de l'Administration cantonale, le personnel du Ministère public et des Tribunaux valaisans, les collaborateurs de l'AI et de la CCVC ainsi que les enseignants du secondaire II.

Dans quelles situations ?

Les relations professionnelles entre deux ou plusieurs collaborateurs-trices, quel que soit leur niveau et rapport

hiérarchiques, peuvent devenir difficiles, au point d'entamer la confiance en l'autre, altérer le climat et la motivation au travail et même parfois entraîner des atteintes à la santé.

Ces difficultés peuvent notamment provenir de la perception d'un manque de respect, d'écoute, de reconnaissance par l'autre et/ou encore d'une communication insatisfaisante, voire ressentie comme blessante, de déceptions ou de sentiments d'injustice. Le conflit peut aussi être lié à une conception différente du travail et de son contexte, de la manière de le réaliser ou de l'organiser, du sens et de l'implication qu'on y donne.

De telles difficultés peuvent, si le conflit perdure et se cristallise, s'aggraver et déboucher sur des comportements abusifs qui pourraient être constitutifs d'atteinte à la personnalité voire, s'ils deviennent répétés, de harcèlement. C'est la raison pour laquelle tout conflit relationnel au travail mérite attention et peut faire l'objet d'un entretien au bureau de soutien et de gestion des conflits.

Pour quels objectifs ?

La prise d'un certain recul

La personne qui vit une situation conflictuelle au travail est souvent prise dans une réalité quotidienne, émotionnellement chargée, qui peut recouvrir des contextes et problématiques multiples et variés. Quelle que soit la diversité des situations abordées au bureau de soutien et de gestion des conflits, une des constantes est l'évocation d'un climat relationnel extrêmement tendu qui parasite l'appréciation et la gestion du conflit. En s'adressant à un interlocuteur externe à l'environnement professionnel, la personne devra exposer sa situation à un tiers neutre qui ne connaît personnellement aucun des intervenants, ni le fonctionnement du service dans lequel elle travaille; elle devra reconstruire l'historique en reliant les événements avec un effort d'intelligibilité de manière à être comprise, décrire l'évolution de sa position mais aussi aborder celle de la ou des personnes avec qui elle rencontre des difficultés et donc se décentrer. Cette démarche favorise une prise de recul, une analyse plus objective, une réflexion sur les

raisons des tensions, sur les divergences de postures et de points de vue des personnes en jeu et, dans de nombreux cas, suscite des changements dans la perception et la compréhension de la situation, et aide ainsi à désamorcer le conflit.

L'écoute, source de reconnaissance

Bien que les conseillers-ères du bureau de soutien et de gestion des conflits n'interviennent pas en défense des usagers, l'écoute empathique qu'ils pratiquent, qui n'a pas de visée thérapeutique, ainsi que le cadre de confidentialité, d'impartialité et de non jugement qui est offert, donnent l'occasion aux personnes d'aborder leur vécu souvent douloureux. Les entretiens permettent une reconnaissance de la souffrance vécue de la replacer dans le contexte de la structure et de l'organisation du travail.

L'analyse du conflit

Préoccupés à se protéger, à se défendre, souvent pris dans une logique d'attaques et de contre-attaques, les personnes qui s'adressent au bureau de soutien et de gestion des

conflits ont souvent perdu de vue les points litigieux à l'origine des tensions et de la dégradation des rapports de travail. L'entretien est l'occasion de se recentrer sur ce qui pose problème, de comprendre ce qui a déclenché le conflit, quels sont les enjeux actuels, d'évaluer avec la personne l'effet de son comportement et de ses positions sur l'évolution du conflit. De par son expérience dans le champ des conflits au travail et sa position impartiale et extérieure au conflit, les professionnels du bureau de soutien et de gestion des conflits sont à même d'apporter un regard différent, une compréhension nouvelle. En tant que spécialistes en protection de la personnalité, ils sont également à même d'apprécier ce qui correspond à des comportements qui paraissent acceptables et éthiques de ceux qui en dévieraient.

La recherche de solutions

A travers la prise de recul que l'entretien mobilise, la personne consultante et le-la conseiller-ère réfléchissent ensemble aux pistes qui apparaissent envisageables pour sortir du conflit.

Au cours de l'entretien, la personne sera invitée à exposer ce qu'elle a déjà entrepris pour solutionner les problèmes. Les éventuelles démarches auprès d'autres tiers internes ou externes (supérieur-e hiérarchique, ressources humaines, service de santé du personnel de l'Etat, syndicat, avocate...) seront examinées ainsi que l'effet qu'elles ont produit sur l'évolution de la situation. Au cas où de telles sollicitations n'auraient pas été entreprises, l'entretien permet d'évaluer l'opportunité et la pertinence de les initier à ce stade du conflit.

Les tentatives directes du-de la collaborateur-trice (changement d'attitude, discussion...) seront également abordées. Au regard de l'analyse et de la compréhension de la situation auxquelles l'entretien permet d'accéder, une réflexion sur les modes d'interaction et d'échange instaurés entre collaborateurs en conflit sera engagée avec un accent porté sur les changements qu'il serait possible d'y apporter pour générer une amélioration. La personne consultante est amenée à réfléchir, en gardant en tête les particularités du cadre structurel propre au lieu de travail, tant à l'effet produit par ses attitudes sur son environnement de travail qu'à ce qu'elle estime acceptable de supporter ainsi qu'aux moyens

qu'elle pourrait mettre en oeuvre pour le signifier; des aspects éthiques et personnels sont à prendre en compte dans cette analyse.

L'entretien permet également à la conseillère ou au conseiller de présenter plus précisément les outils spécifiques du bureau de soutien et de gestion des conflits : la médiation, les propositions de mesures individuelles (coaching, formation...), les recommandations. Avec la personne requérante, ils-elles pourront analyser si une de ces prestations s'avère pertinente, répond aux attentes, réfléchir aux risques encourus et, le cas échéant, discuter des modalités de son éventuelle mise en oeuvre.

L'entretien ne permet par contre pas :

- De poser un diagnostic sur la réalité d'un harcèlement psychologique ou sexuel ou sur celle d'une atteinte à la personnalité. En effet, l'intervention du spécialiste du bureau de soutien et de gestion des conflits reste à ce stade neutre et non jugeante.

- D'utiliser le fait d'être venu en entretien ou des éléments exprimés de part et d'autre au cours d'un entretien dans une procédure administrative ou judiciaire. En effet, les entretiens confidentiels au bureau de soutien et de gestion des conflits ne pourront constituer un élément de preuve dans un éventuel dossier actuel ou ultérieur.

En pratique :

- La personne qui le souhaite peut prendre directement contact avec le bureau de soutien et de gestion des conflits, soit par téléphone soit par mail pour convenir d'un rendez-vous.
- Aucune autorisation de la part de la hiérarchie ou des ressources humaines n'est nécessaire. Le bureau de soutien et de gestion des conflits peut être consulté en toute confidentialité.
- L'entretien, ainsi que toutes les prestations du bureau de soutien et de gestion des conflits sont gratuites.

- Les personnes peuvent consulter sur leur temps de travail (art. 36 de l'ordonnance sur le personnel de l'Etat du Valais (OcPers) du 22 juin 2011.
- Les conseillers-ères du bureau de soutien et de gestion des conflits peuvent aussi recevoir en tout début de journée, durant la pause de midi ou en fin de journée.