



# EXPOSITION

## sur les attitudes positives en stage et en entreprise pour éviter les conflits

- 1 Les origines des conflits au travail
- 2 Les préjugés inconscients du maître de stage
- 3 Les préjugés inconscients de l'élève stagiaire
- 4 Les réactions face aux conflits
- 5 Les attitudes positives pour éviter les conflits
- 6 Les bons comportements du maître de stage
- 7 Les bons comportements de l'élève stagiaire

# 1



## LES ORIGINES DES CONFLITS AU TRAVAIL

Dans le cadre professionnel, un conflit se traduit comme une situation où des acteurs d'une organisation poursuivent des buts différents, défendent des valeurs contradictoires, ont des intérêts différents ou opposés et poursuivent simultanément le même but en se retrouvant en compétition. Les faux jugements sur une personne, les préjugés inconscients et les mécanismes de défense peuvent engendrer des conflits au travail.

### LES PRINCIPAUX TYPES DE CONFLITS AU TRAVAIL :



#### d'intérêts

Il y a divergence sur les intérêts de chaque groupe ou personne concernant un objet, un avantage, l'exercice d'un pouvoir



#### d'idées

Le désaccord entre les parties porte sur des opinions, des points de vue différents, perçus comme opposés



#### de valeurs

Le différend porte sur un mode de vie ou une idéologie



#### de personnes

Ils prennent la forme de reproches (directes ou indirectes) ou de demandes impossibles à satisfaire et sont issus de réactions d'antipathie



#### de hiérarchie / d'autorité

Il apparaît entre des personnes de même rang hiérarchique qui s'opposent suite à l'empiètement par l'un sur les compétences de l'autre



#### de positions

Des personnes se positionnent sur des bases idéologiques différentes, qui peuvent être basées sur un modèle intégré inconsciemment, jamais remis en cause, ni réfléchi.



#### d'identité

C'est le rejet de l'autre en tant que tel, dont le but est l'élimination de l'ennemi pour ce qu'il est et pour ce qu'il représente



#### intergénérationnels

Il résulte de la difficulté à travailler avec des personnes d'une génération différente et s'accroît à cause des avancées technologiques

#### Les principaux dysfonctionnements en entreprise sources de conflit

- absence de prévision, d'objectifs clairs et d'anticipation;
- désorganisation des tâches, des méthodes et procédures;
- absence de coordination, d'information, de participation aux prises de décision;
- absence de contrôle des résultats et de reconnaissance des performances individuelles;
- ressources humaines et matérielles insuffisantes ou obsolètes;
- manque de communication

#### Les principales étapes du conflit

1

le désaccord

2

la tension

3

le blocage

4

l'éclatement

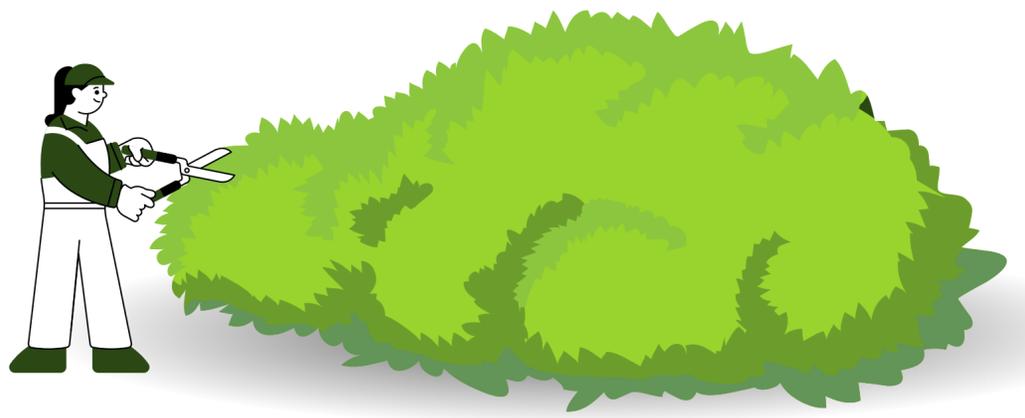
# 2

## LES PREJUGÉS INCONSCIENTS DU MAÎTRE DE STAGE sur l'élève stagiaire



### SOLUTION POSSIBLE :

**Chaque entreprise a le devoir de favoriser un milieu de travail inclusif et diversifié, d'analyser l'environnement et d'évaluer l'ajustement des pratiques en place pour lutter contre les préjugés inconscients au travail.**



**Un préjugé inconscient peut se définir comme une attitude implicite, un stéréotype non favorable et un jugement hâtif. Il surgit chez une personne sans qu'elle en ait véritablement conscience.**

### Quelques préjugés inconscients des professionnels sur l'élève stagiaire :

- ✗ Il sera lent pour exécuter le travail demandé
- ✗ Il sera démotivé et pas assez courageux pour faire face à la charge de travail
- ✗ Il n'aura pas les capacités nécessaires pour faire ce métier
- ✗ Il n'aura pas assez de force pour porter des charges lourdes
- ✗ Il sera incapable de s'intégrer dans l'entreprise
- ✗ Il sera en retard tous les jours
- ✗ Il sera sûrement maladroit
- ✗ Il sera forcément accroc à son téléphone
- ✗ Il ne sera pas concentré et à l'écoute
- ✗ Il aura peut-être consommé des stupéfiants

# 3

## LES PREJUGÉS INCONSCIENTS DE L'ELEVE STAGIAIRE sur le maître de stage



### SOLUTION POSSIBLE :

**Pour limiter ses préjugés inconscients, il faut les reconnaître, les accepter et se questionner sur leurs origines. Puis il faut élargir son cercle social en nouant des relations avec des individus qui ont une apparence, des idées et opinions différentes de la nôtre. Avant de parler, il faut réfléchir à l'impact que nos propos auront sur les autres et prendre du recul pour évaluer nos jugements.**



**Un préjugé inconscient peut se définir comme une attitude implicite, un stéréotype non favorable et un jugement hâtif. Il surgit chez une personne sans qu'elle en ait véritablement conscience.**

### Quelques préjugés inconscients de l'élève stagiaire sur le maître de stage :

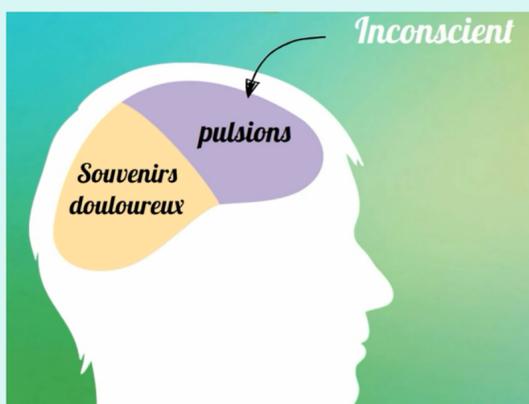
- ✘ Il ne me réservera pas un accueil chaleureux
- ✘ Il me confiera un travail inintéressant et ingrat
- ✘ Il sera indisponible pour me former aux gestes professionnels
- ✘ Il ne favorisera pas mon intégration au sein de l'entreprise
- ✘ Il me donnera plus de travail dans une entreprise privée que dans une collectivité
- ✘ Il sera plus exigeant avec moi qu'avec ses salariés
- ✘ Il ne sera pas compréhensif si je travaille lentement
- ✘ Il ne me comprendra pas car il est beaucoup plus vieux que moi

# 4

## LES REACTIONS FACE AUX CONFLITS



**Pour faire face aux conflits, nous mettons en place une stratégie qui repose sur des mécanismes de défense. C'est un phénomène naturel qui permet de nous protéger de l'angoisse et de maintenir notre équilibre mental. C'est une réaction fréquente et inconsciente qui est banale.**



### Le Refoulement

Une personne rejette dans son inconscient ses pulsions ou des souvenirs douloureux et s'interdit de les exprimer



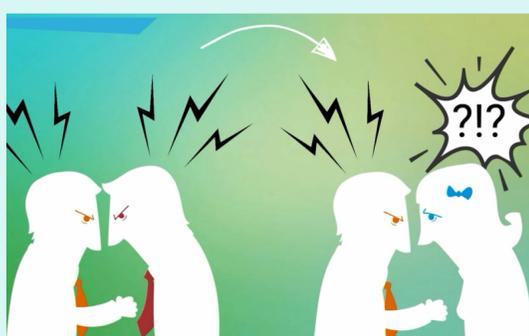
### La dépréciation

Une personne ternit l'image d'autrui en lui attribuant des défauts exagérés pour réguler son estime de soi.



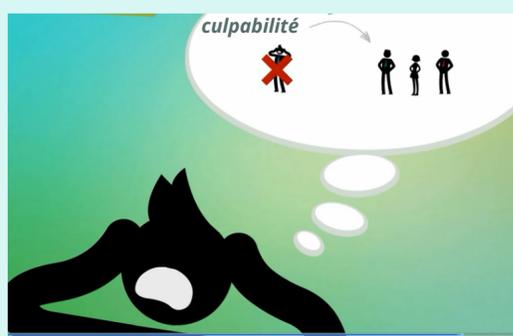
### La compensation

Dans une situation de complexe d'infériorité ou de faiblesse, il y a une carence chez un individu qu'il compense par une consommation abusive



### Le transfert

Un individu déplace inconsciemment sa colère en reportant son agressivité sur une autre personne que celle à l'origine de son énervement



### La projection

Quand nos sentiments ou nos pulsions nous semblent inacceptables, nous les projetons sur les autres et ce sont eux que nous blâmons à tort



### La rationalisation

Quand un individu cache ses motivations derrière des explications rassurantes et moralement acceptables, mais qui sont fausses

**Les mécanismes de défense peuvent altérer nos relations avec les autres. Pour mieux gérer nos réactions, il est important de les reconnaître. Certains mécanismes de défense peuvent être bénéfiques lorsqu'un individu est confronté à une situation insoutenable. Par exemple l'humour et le rire peuvent être utilisés pour dédramatiser une situation. La sublimation peut transformer une émotion négative en une activité artistique ou sportive épanouissante.**

(Source : Institut François Bocquet)

# 5

## LES ATTITUDES POSITIVES POUR EVITER LES CONFLITS

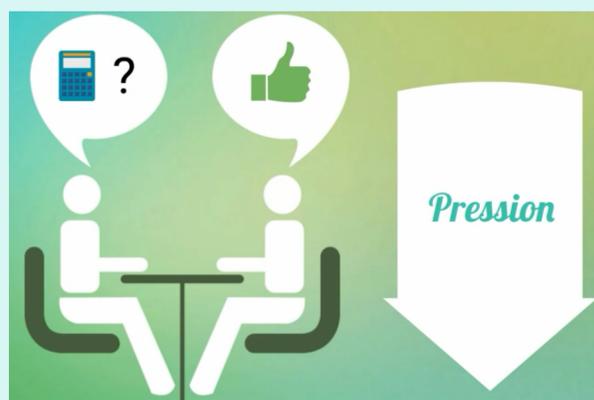


Pour éviter l'éclatement d'un conflit, une bonne communication est nécessaire. Plusieurs techniques peuvent être appliquées pour gérer un conflit en observant davantage nos interlocuteurs, car la communication non verbale est plus importante que le langage verbal.



### La congruence

Avoir un discours compréhensible et cohérent avec notre gestuelle et notre voix



### Faire redescendre la pression

Proposer à la personne sous pression de s'isoler, de s'asseoir et d'éviter la position frontale



### La Communication Non Violente

- 1) Observer sans juger,
- 2) Exprimer son ressenti,
- 3) Exprimer ses besoins
- 4) Formuler par une demande ce que l'on attend de l'autre



### Dire "Je..."

Dites toujours «Je» en formulant une demande précise et négociable, plutôt qu'une exigence. N'utilisez pas le «Tu» accusateur.



### Exprimer un refus sans blesser

Un refus est souvent perçu comme une rupture de la communication avec l'autre, ce qui peut entraîner un conflit. Vous devez utiliser une voix assurée, sans baisser les yeux en faisant preuve d'empathie.

(Source : Institut François Bocquet)

# 6

## LES BONS COMPORTEMENTS du maître de stage en entreprise vis à vis du stagiaire



**Le maître de stage joue un rôle prépondérant dans la formation pédagogique de l'élève stagiaire en entreprise. Il doit mettre en œuvre différents Soft Skills pour assurer ce rôle bienveillant.**



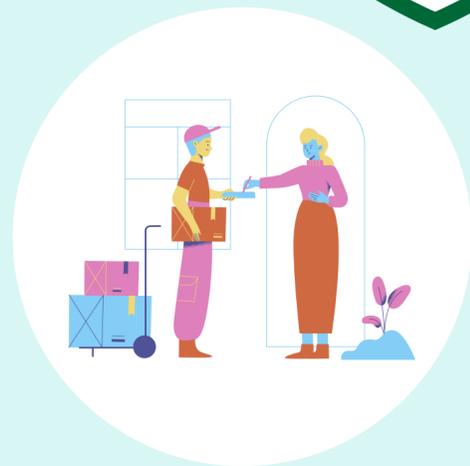
### Pédagogue

Transmettre son savoir-faire en expliquant les tâches et les gestes techniques



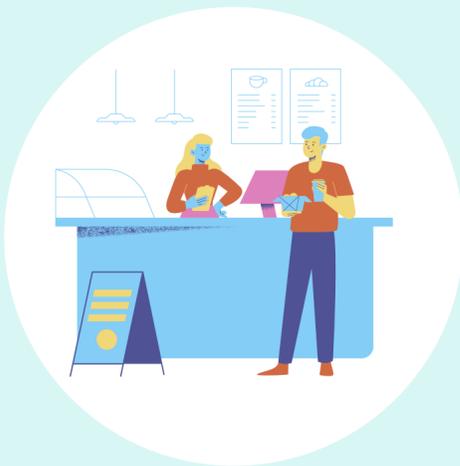
### Organisé

Prévoir les activités du stagiaire selon les priorités du planning



### Patient

Prendre en compte le rythme de travail du stagiaire et ses difficultés pour adapter le travail à effectuer



### Communicant

Etre à l'écoute des besoins du stagiaire en instaurant une communication régulière



### Créatif

Trouver des solutions pour améliorer les conditions de travail et mettre en place des méthodes plus performantes



### Sécurisant

Garantir la sécurité physique et matérielle du stagiaire selon la réglementation en vigueur

**Tous ces bons comportements placeront l'élève stagiaire dans des conditions propices au travail et le motiveront à effectuer les tâches confiées avec rigueur.**

# 7

## LES BONS COMPORTEMENTS de l'élève stagiaire vis à vis du maître de stage



En stage en entreprise, l'élève stagiaire a des droits, mais il a également de nombreux devoirs. Ils se traduisent par des aptitudes comportementales professionnelles à adopter vis à vis du maître de stage, du personnel et des clients pour être bien intégré au sein de l'entreprise.



### Respectueux

Respecter le personnel de l'entreprise, son règlement, ses clients et le matériel



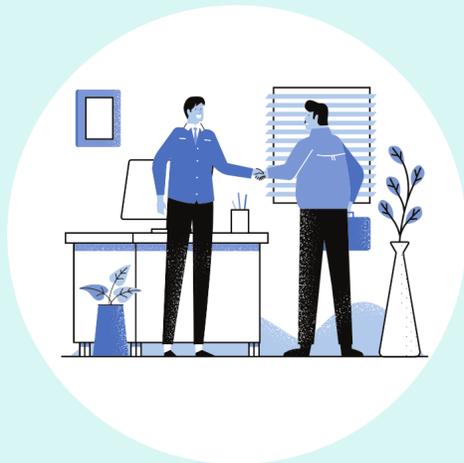
### Appliqué

Etre rigoureux dans son travail en prenant soin des végétaux et des machines



### Motivé

Travailler avec le sourire pour favoriser la bonne ambiance en étant fier de soi



### Communicatif

Interagir avec les membres de l'équipe et véhiculer une bonne image de soi



### Entreprenant

Faire des propositions sans être trop orgueilleux et prendre des initiatives en les faisant valider par le maître de stage



### Self-controlé

Gérer ses émotions pour éviter les conflits et prendre du recul face à une situation difficile en utilisant l'humour

Tous ces bons comportements consolideront la relation professionnelle entre le stagiaire et le maître de stage. Ce dernier transmettra plus volontiers sa passion pour son métier au jeune stagiaire.