

## Quand les relations de **travail dégradées** empêchent **d'être efficace**

*Au sein d'une association d'aide aux plus démunis, les conflits sont réguliers. Les salariés en parlent à leur délégué du personnel, qui en fait part à la directrice.*

Faut qu'on parle... On a un gros problème. **Les collègues vont vraiment mal** en ce moment. Vous vous en êtes aperçue ?

Je sens bien qu'en ce moment c'est un peu tendu. Quelques usagers se sont plaints... mais **ce n'est pas si dramatique quand même...**

Pour parler franchement, **l'ambiance est déplorable**. C'est la guerre entre les salariés et aussi avec les bénévoles.



Certains collègues salariés reprochent aux bénévoles de leur donner des ordres et de fouiner dans leur bureau... Les bénévoles, eux, crient au scandale et menacent de partir. Plus personne n'arrive à se parler sans que ça dégénère.

Je n'imaginai pas qu'on en était là... Il va falloir faire quelque chose, mais quoi ?  
Parce qu'on a besoin de tout le monde !



## Repérer Les relations collectives au travail

Manque de définition des missions de chacun ou de coordination du travail collectif, absence de clarté dans la planification du travail... sont autant de facteurs pouvant avoir un effet sur les rapports sociaux au travail. C'est alors la confiance, la coopération, la convivialité, et donc l'efficacité au travail qui sont atteints.

**Et aussi d'autres facteurs à prendre en compte :** Contact avec le public (plaintes des usagers) - Exigences émotionnelles



## Agir Quelques leviers pour prévenir

- Reconnaître l'importance des problèmes relationnels au sein des collectifs, ne pas les banaliser, c'est le point de départ pour préserver le lien professionnel et la mission commune.
- Rechercher les causes et non le coupable : comme pour tout incident ou accident de travail, c'est là où se situe l'enjeu principal. Derrière les tensions ou un conflit peuvent se cacher d'autres difficultés liées à la réalisation du travail.
- Favoriser des espaces de discussion sur le travail facilite l'articulation des activités de chacun et la coopération.