



## FICHE SAVOIRS Les relations interpersonnelles

La gestion des relations au travail est un enjeu stratégique pour les PME-PMI et permet d'avoir des échanges communicationnels avec les salariés. Cette approche proactive rend l'entreprise attractive pour les nouveaux *insiders* mais aussi les *outsiders*, ceux que l'entreprise va recruter.

Entretenir des relations de travail de qualité permet d'attirer les talents, d'offrir un environnement de travail sain aux salariés et de prévenir les conflits. La PME-PMI, pour se démarquer, doit prendre en compte cet aspect de la gestion des ressources humaines et le collaborateur de direction à un rôle clé dans cette démarche.

### I - Définitions

• **Les relations de travail** sont les interactions entre salariés lors de l'activité de travail. Elles sont essentielles dans une entreprise et nécessitent que cette dernière s'implique pour garantir un niveau de satisfaction des salariés et éviter un *turn-over* important.

• **Les relations interpersonnelles** sont les échanges entre deux personnes, dans un cadre privé ou professionnel. Elles sont indispensables à une bonne gestion des ressources humaines.

L'entreprise doit mettre en place une gestion de qualité des relations au travail, qui consiste à définir des stratégies et pratiques afin de permettre d'entretenir des échanges entre toutes les parties prenantes de l'entreprise.

### II - Relations de qualité au travail

Le collaborateur de direction, par sa position d'interface, participe à la gestion des relations au travail et doit identifier les risques de conflits pour contribuer à leur résolution.

Les objectifs d'une maîtrise de relations de travail de qualité avec les salariés sont triples :

- créer un environnement de travail harmonieux et de nature à favoriser le bien-être des salariés,
- favoriser et diffuser les bonnes pratiques sur une bonne gestion des relations au travail,
- gérer efficacement les conflits.



### III - Facteurs d'influence sur les relations au travail

L'entreprise doit prendre en compte des éléments qui influencent le climat et les relations au travail pour maintenir un bon climat de travail :



### IV - Rôles et responsabilités du collaborateur de direction

Par son rôle d'alerte, le collaborateur de direction a la responsabilité d'appréhender la qualité des relations entre les salariés et de réagir en conséquence en cas de situations conflictuelles. Selon la situation, il peut faire appel à la personne responsable des ressources humaines ou à son manager pour identifier rapidement les risques de conflits et la prise de mesures pour gérer leur résolution.

<sup>1</sup> Le leadership est la capacité d'un individu à mobiliser les compétences/forces d'un groupe pour atteindre les objectifs fixés.