

# LA GESTION DES CONFLITS

Les conflits → Identification → Résolution

## Les conflits

### Définition :

Un conflit est le résultat d'une **opposition** ou un **désaccord** entre **deux** ou **plusieurs** parties sur **une cause** quelconque.

### Les types de conflits

**Le conflit latent** : un conflit **existant** mais **non exprimé**.

**Le conflit ouvert** : un conflit **existant** et **exprimé**.

**Le désaccord** : un conflit **exprimé** mais **sans enjeu**.

## L'identification d'un conflit

### Les sources

- **Economique** : comme la faillite d'une entreprise.
- **Sociale** : tend à modifier le rapport des forces entre deux parties.
- **Technologique** : comme le conflit technologique entre la chine et l'Amérique pour devenir leader du monde en matière de technologie.
- **Psychologique** : comme la jalousie d'une autre personne pour n'importe quel facteur.
- **Relationnel** : provient généralement des traits de caractères qui sont différents d'une personne à une autre.

### La nature

- **Conflit d'intérêt** : ce sont les intérêts personnels qui sont mis en jeu.
- **Conflit de pouvoir** : c'est la volonté d'avoir un pouvoir particulier qui explique ce type de conflit.

- **Conflit d'identité** : c'est le fait de ne pas se sentir à sa place dans un travail, un pays, un couple...
- **Conflit d'idéologie** : c'est les idées et la manière de penser qui sont mises en jeu.
- **Conflit organisationnel** : c'est la manière différente de voir les choses au niveau organisationnel qui est mise en jeu.

## Les parties prenantes

**Conflit intrapersonnel** : être en conflit avec **soi-même**.

**Conflit interpersonnel** : être en conflit avec **une autre personne**.

**Conflit intragroupe** : conflit au sein d'un **même groupe**.

**Conflit intergroupe** : conflit entre **deux groupes différents**.

## Comportement face au conflit

- **Le comportement dépend de l'attitude de la personne :**

Eviter

Dominer

Collaborer

Accommoder

## La résolution d'un conflit

- **La voix hiérarchique**

C'est le supérieur hiérarchique qui prend la décision finale. **N'entraîne pas forcément la résolution du conflit.**

- **L'arbitrage**

C'est l'arbitre qui prend la décision après concertation. **Ouverture à la résolution du conflit.**

- **La médiation**

Le médiateur ne prend pas la décision mais y joue un rôle important en apaisant les tensions. **Ouverture à la résolution du conflit.**

- **La négociation**

Les différentes parties trouvent elles-mêmes un accord sans avoir recours aux trois premiers acteurs. **Conflit résolu.**