

LA GESTION DE CONFLIT

ESTM – DAKAR

Année 2018 – Mamadou Boli BA

Définition

Types de conflit

Les sources de conflits

Les solutions de
conflits

Divers

Sommaire

1. Définition
2. Type de conflits
3. Sources de conflits
4. Solutions de conflits
5. Divers

Gestion des conflits

Définition

QU'EST CE QU'UN CONFLIT?



Gestion des conflits

Définition

→ Définitions proposées

- Manifestations d'antagonismes ouverts entre deux acteurs (individuels ou collectifs) aux intérêts momentanément incompatibles quant à la possession ou la gestion de biens rares - matériels ou symboliques
(Dictionnaire de la sociologie)
- Situation dans laquelle se trouvent des individus dont les objectifs, les cognitions ou les émotions sont incompatibles et les conduisent à s'opposer
(Hellriegel et al., 1992)

Gestion des conflits

Définition

➔ Distinguer un problème et un conflit

PROBLÈME

- est mesurable
 - est observable
 - est un écart entre une situation existante et une situation souhaitée
- génère une insatisfaction acceptable



RATIONNEL

CONFLIT

- est non mesurable
- est observable
- est une opposition, un heurt, un choc
- éclate lorsqu'il y a accumulation d'insatisfactions, résultantes d'un ou plusieurs problèmes non résolus



ÉMOTIONNEL

Gestion des conflits

Définition

➔ Définir un conflit par ce qu'il est

- la manière dont il apparaît,
- dont il est décrit, ses modes d'expression,
- les personnes ou les groupes qui en sont acteurs, les témoins ou les victimes déclarés,

Gestion des conflits

Définition

➔ Définir un conflit par ce qu'il fait

- les conséquences, les effets qu'il produit,
- déséquilibre personnel ou collectif,
- équilibre des organisations ou des personnes (pathologies psychologiques)
- Moteur ou frein de la dynamique institutionnelle

Gestion des conflits

Définition

➔ Définir un conflit par ce qu'il devient

- évolution,
- déplacement vers d'autres buts,
- disparition,
- développement quantitatif ou qualitatif.

Gestion des conflits

Les types de conflits

Conflit de fond ou émotionnel

Conflit de fond

- désaccord fondamental sur les buts et objectifs à poursuivre ou sur les moyens d'y parvenir
- la plupart des gestionnaires doivent faire face quotidiennement à ce genre de conflit

Conflit émotionnel

- problèmes relationnels qui se manifestent notamment par des sentiments de colère, de méfiance, d'animosité, de crainte et de rancune
- conflit de personnalité

Gestion des conflits

Les types de conflits

Conflit constructif ou destructeur

Conflit constructif

- a des retombées positives pour les individus, les groupes ou l'organisation telles:
 - mise à jour des problèmes qui seraient restés latents
 - reconsidération d'une décision
 - ajout d'informations pertinentes
 - stimulation de la créativité
- doit être accepté par le gestionnaire

Conflit destructeur

- a des retombées négatives pour les individus, les groupes ou l'organisation telles:
 - détournement des énergies
 - nuisance à la cohésion du groupe
 - diminution de la productivité et de la satisfaction professionnelle
- doit être éliminé par le gestionnaire

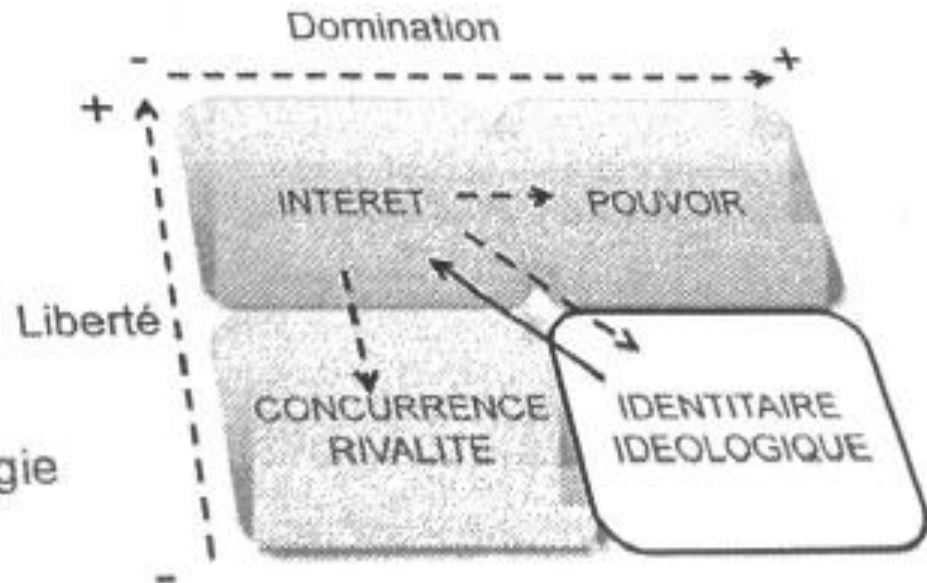
Gestion des conflits

Les types de conflits

➔ Typologie de conflits

✓ Quatre classes de conflit

- Conflit d'intérêt d'avoir
- Conflit d'intérêt de pouvoir
- Conflit de concurrence, rivalité
- Conflit de d'identité , et d'idéologie



Gestion des conflits

Les sources de conflit

LES SOURCES DE CONFLIT




Gestion des conflits

Les sources de conflit

→ Les sources liés au fonctionnement de l'organisation

- échéanciers
- priorités
- ressources humaines
- d'ordre technique
- d'ordre administratif
- coûts
- personnalité

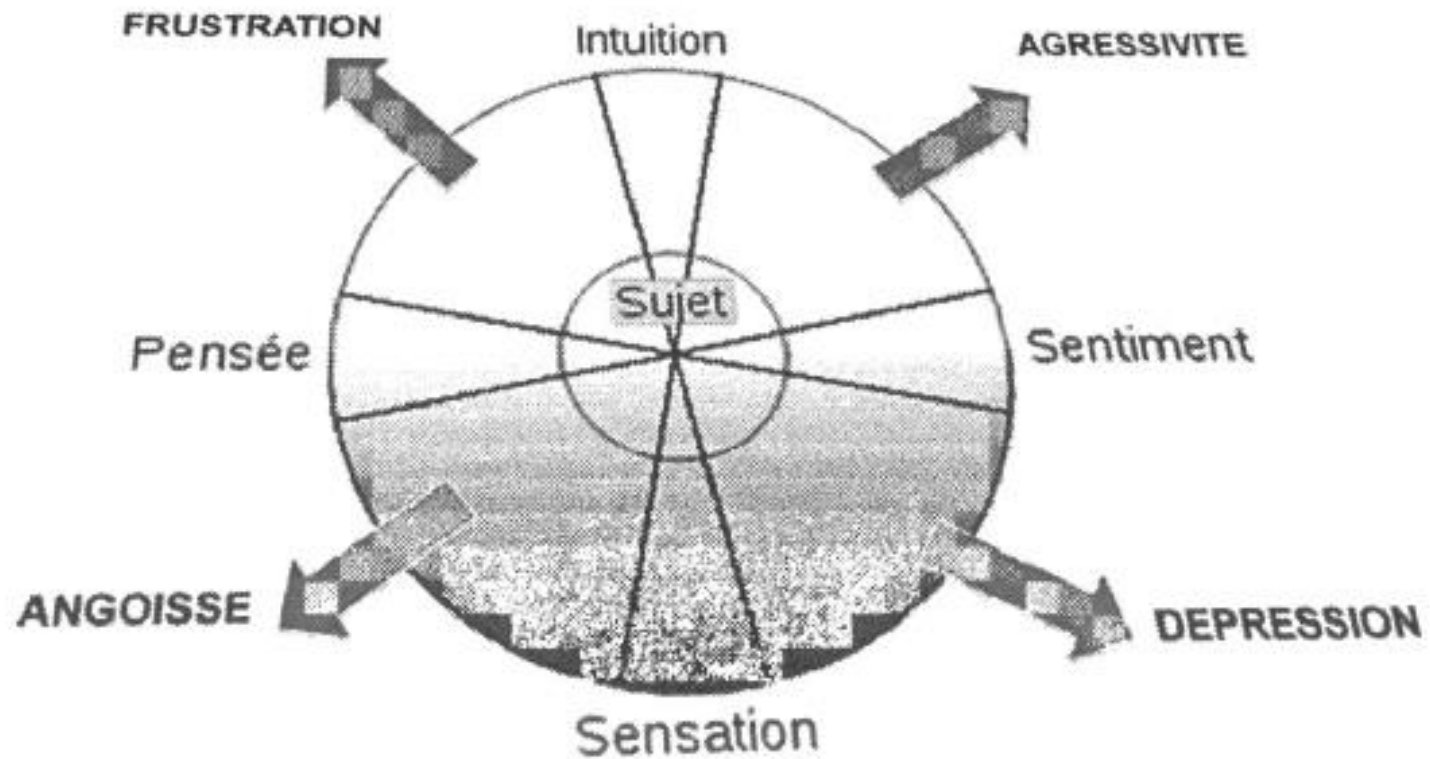


Voir l'application dans les différentes phases de la gestion d'un projet

Gestion des conflits

Les sources de conflit

→ Les sources psychologiques



Gestion des conflits

Les sources de conflit

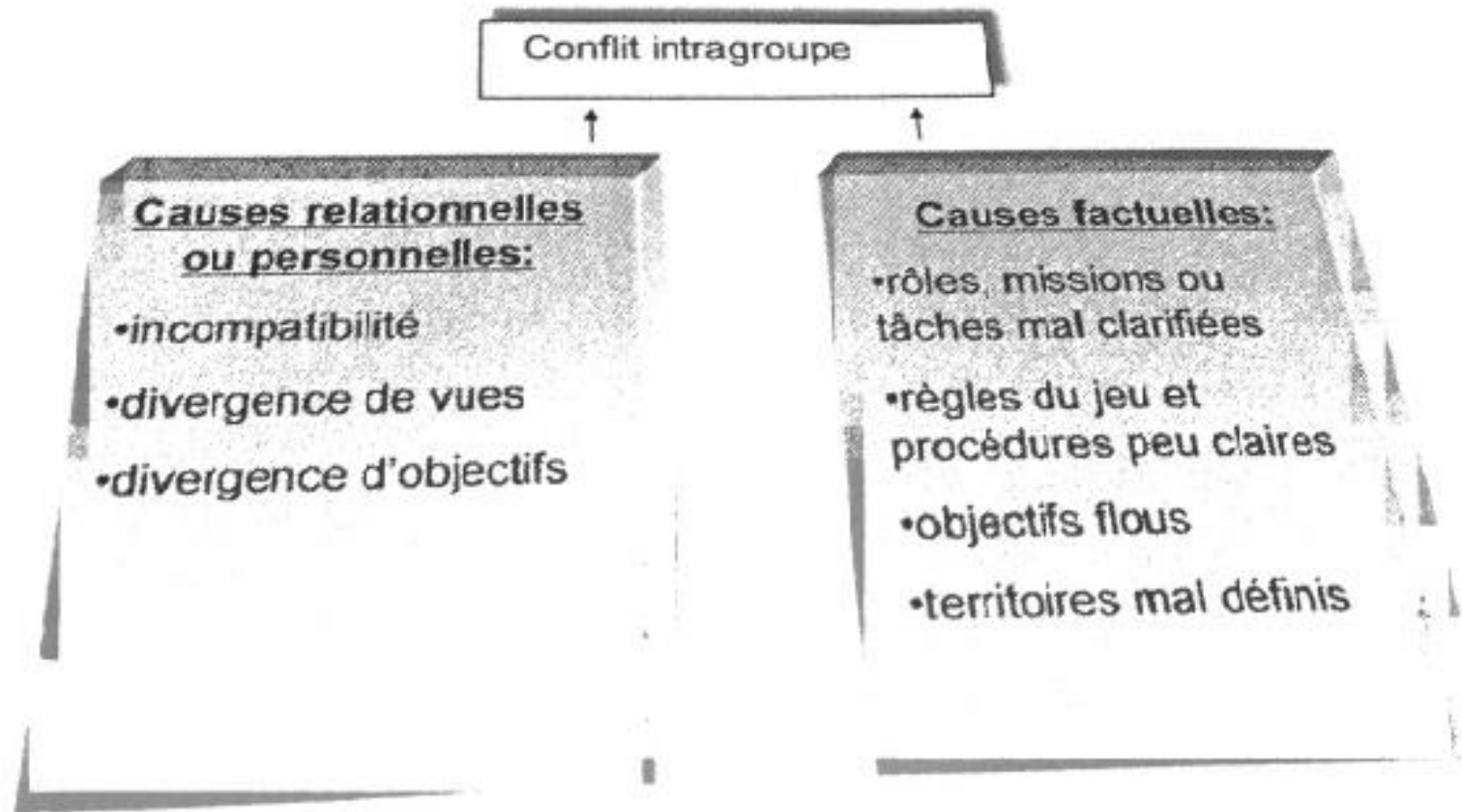
MIEUX VAUX PREVENIR QUE GUERIR



Gestion des conflits

Les sources de conflit

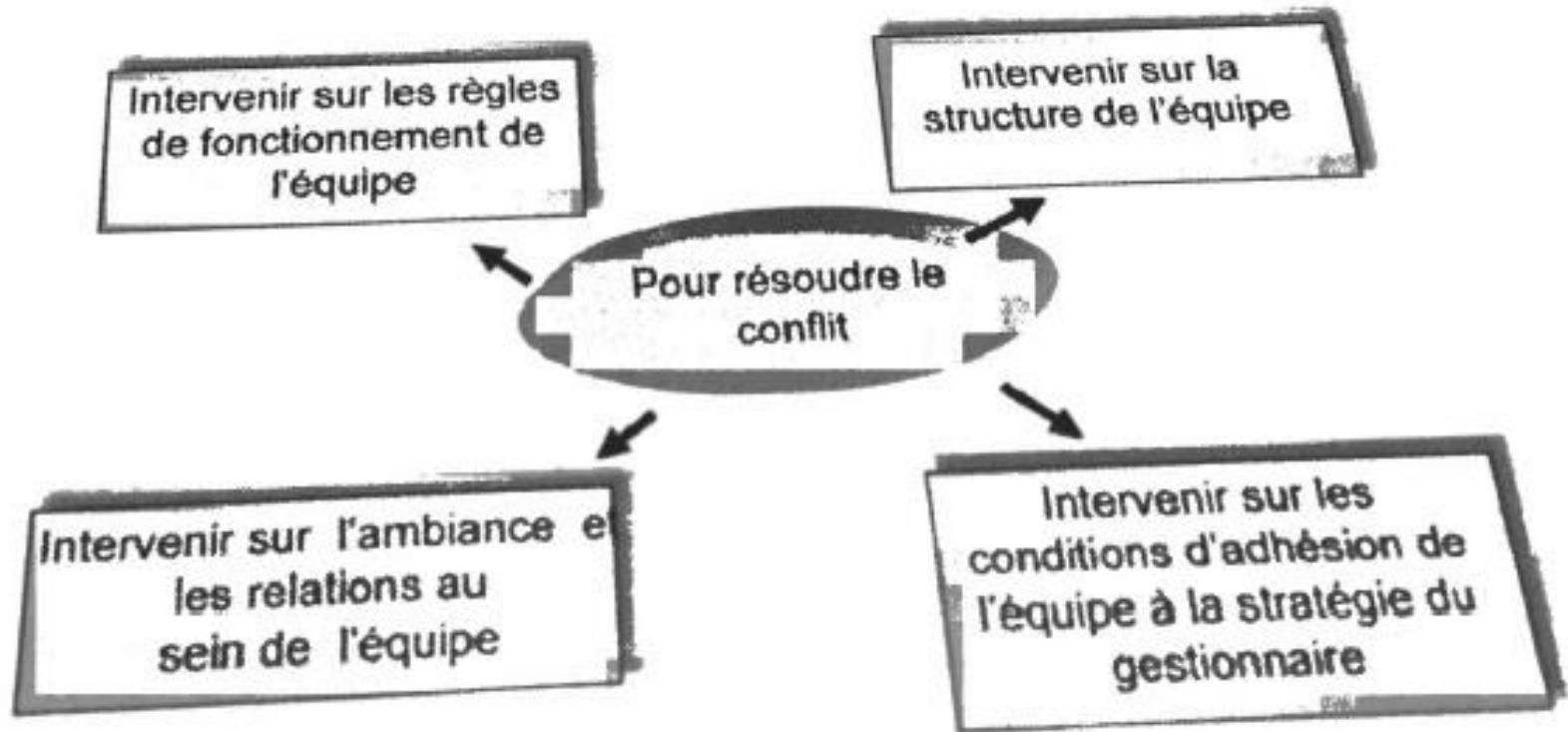
→ Les causes de conflits au sein d'une équipe



Gestion des conflits

Les solutions de conflit

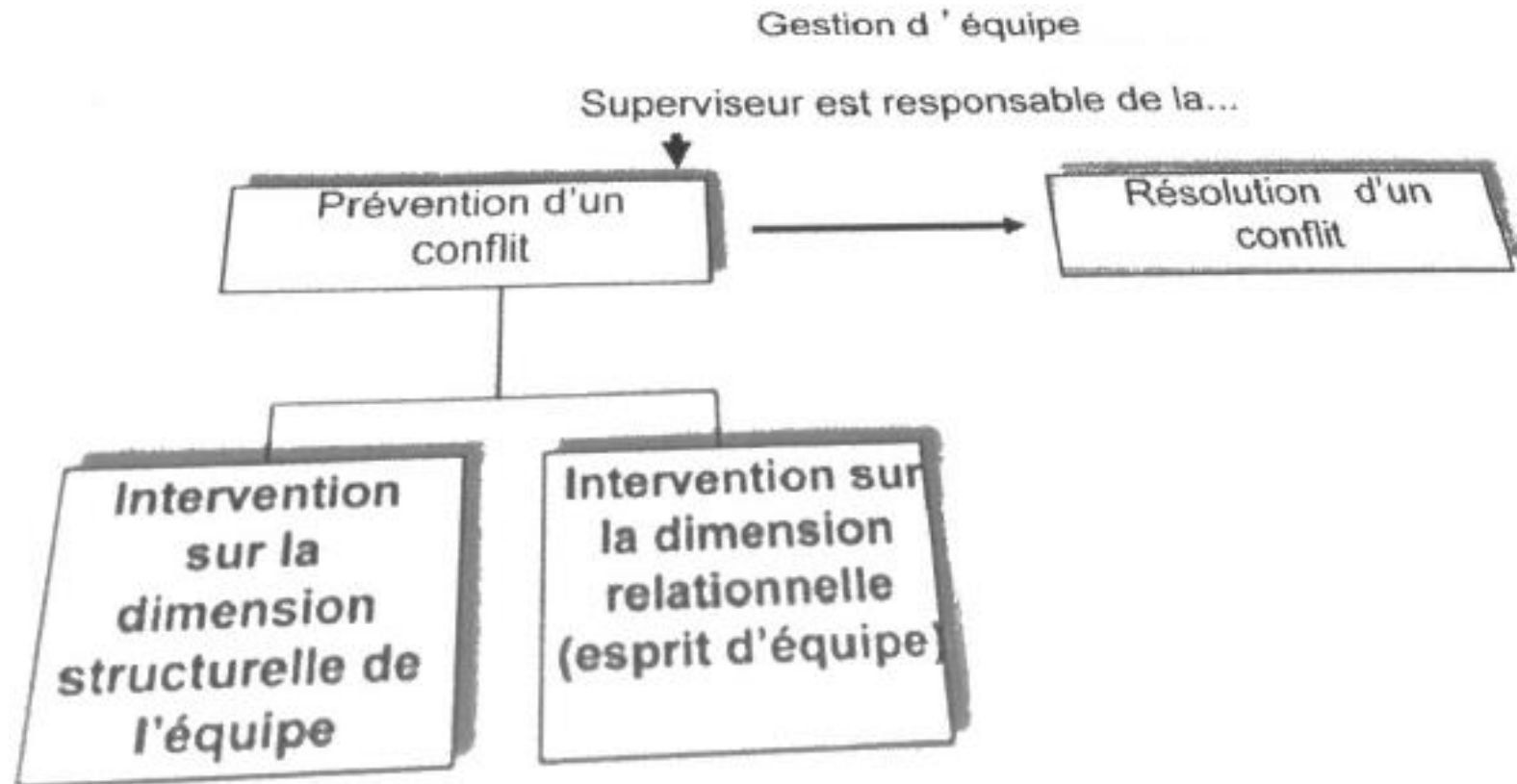
→ Solutions aux conflits intragroupe



Gestion des conflits

Les solutions de conflit

➔ Prévention de conflit au sein d'une équipe



Gestion des conflits

Les solutions de conflit

➔ Prévention: intervenir sur le structurel

1. Définir les règles de fonctionnement de l'unité de travail: les repères, les impératifs, les priorités

- règles du jeu = clé de la réussite de la gestion d'équipe
- attention à l'aspect « rigidité »: leadership situationnel
- pour être efficaces, les règles du jeu doivent être:
 - applicables
 - utiles, cohérentes avec les exigences du travail
 - contractuelles, engagement mutuel des parties
 - protectrices, sécuritaires pour les individus
 - Souples

2. Susciter l'adhésion de tous les membres de l'équipe aux règles de fonctionnement

3. Intégrer les nouveaux employés aux règles du jeu

Gestion des conflits

Les solutions de conflit

➔ Prévention: intervenir sur le relationnel

1. Développer l'identité à l'équipe, le sens de l'appartenance
 - tenir compte du stade de développement de l'équipe (ACÉTATE 22)
 - faire du *team building*, des activités sociales
2. Surveiller les signes de perturbation et de déstabilisation de l'équipe:
 - absentéisme, turnover, accidents de travail, baisse de qualité, plaintes de clients, problèmes de relations de travail, affichage impoli, propreté, tenue personnelle, vol, etc.
 - rumeurs
 - nouvel employé
 - événement ou problème personnel d'employés

Gestion des conflits

Les solutions de conflit

➔ Les 7 étapes pour résoudre le conflit dans l'équipe

Étape préalable: **conscientisation**

- Étape 1: Fixer les règles de résolution du conflit
- Étape 2: Présentation du cas-problème
- Étape 3: Compréhension et analyse du cas-problème
- Étape 4: Mise en commun/partage/écoute
- Étape 5: Recherche créative de solutions
- Étape 6: Simulation de solution
- Étape 7: Acceptation d ' une solution

Gestion des conflits

Les solutions de conflit

→ La stratégie de résolution de conflit

