



جامعة مولاي إسماعيل
UNIVERSITÉ MOULAY ISMAÏL



Exposé sur: LES CONFLITS EN ENTREPRISE

Préparé par : Mlle Asmaa Arzaz
Mlle Zineb Beddag

Encadré par : Mme Bouchra Bouizman

Année Universitaire 2013/2014

PLAN

Introduction

I- Définition du conflit

II- Les différents types des conflits et leurs
caractéristiques

III- Les sources des conflits

IV- Les outils de gestion des conflits

Conclusion

Introduction

L'entreprise est une organisation composée des personnes aux intérêts et buts très différents qui doivent pourtant travailler ensemble, souvent en équipe, pour produire un résultat.

Vu la nature humaine le stress généré par la rationalisation du travail, les relations hiérarchiques, les difficultés personnelles et le manque de motivation au travail etc., ces liens sociaux connaissent de temps à autre des tensions qui peuvent conduire à des conflits sociaux.

A cet égard, nous aborderons dans notre recherche deux parties : une présentation des conflits dans l'entreprise et l'autre partie sera dédiée à discuter les moyens à résoudre ces conflits.

PARTIE I : LES CONFLITS DANS LES ENTREPRISES

I- DEFINITION:

Dans une organisation, le mot conflit est un affrontement entre des internes ,des valeurs, des actes ou des procédures.

C'est un désaccord, une idée s'opposant à une autre.

II- Les différents types des conflits et leurs caractéristiques

- le conflit d'autorité ou de pouvoir qui opposent deux personnes de même rang hiérarchique suite à l'empiètement par l'un sur les compétences de l'autre
- le conflit de concurrence ou de rivalité surtout perceptible dans les métiers ou la compétitivité ou la recherche du résultat sont nécessaires
- le conflit de génération caractérisé par la confrontation entre ceux qui disposent d'une certaine expérience et les jeunes diplômés qui voudraient mettre en place de nouvelles pratique
- le conflit d'opinion ou d'idéologie qui surgies quand il ya choc des idées il touche généralement la morale la religion
- le malentendu qui trouve toujours sa source dans une incompréhension résultant d'une fausse interprétation des faits ou actions

III : LES SOURCES DES CONFLITS :

Elles peuvent être d'ordre organisationnel, psychologique, technologique ou économique

1) les sources d'ordre organisationnel

Ils peuvent avoir trait à

- un dysfonctionnement de la fonction organisationnelle caractérisée par une mauvaise répartition, définition, interdépendance des tâches ou de méthodes de travail lourdes
- un dysfonctionnement lié à la coordination matérialisée par une absence de relation efficace avec la hiérarchie
- un dysfonctionnement concernant la rareté des ressources (espaces, équipements, formation etc.)
- un dysfonctionnement dû à un manque de communication (utilisation limitée des moyens de communication)

2) les sources psychologiques

Il se matérialise sous des formes diverses : la violence, l'angoisse, la dépression, l'agressivité, la frustration etc. ils sont relatifs à la personnalité des individus

3) les sources technologiques

- Mauvaise répartition des tâches,
- Interdépendance des tâches (le travail d'une personne dépend du travail d'une autre)
- Méthodes et procédures de travail lourdes, peu claires, routinières, hyper – hiérarchisées.

Principalement de façon informelle, non prévue et par conséquent non prévisible.

4) les sources économiques :

Les conflits peuvent naître du fait que les entreprises réalisent des bénéfices substantiels sans en distribuer une part à leur personnel.

IV : LES CONSEQUENCES

1. L'influence positive des conflits :

Dans les organisations, le conflit peut avoir une influence positive. La naissance et/ou la résolution d'un conflit permet souvent de trouver une solution constructive à un problème.

La nécessité de résoudre un conflit peut amener parties à s'améliorer . La résolution des conflits permet d'améliorer les relations interpersonnelles et d'accroître la cohésion de l'équipe et sa performance.

2. l'influence négative des conflits :

Un conflit peut aussi avoir de graves conséquences négatives sur l'organisation et détourner certains efforts de leur but. A un moment où il faudrait s'efforcer de faire converger les ressources de l'organisation vers les buts fixés, un conflit peut entraîner un gaspillage de ces mêmes ressources, notamment en temps et en argent.

Un conflit peut aussi affecter négativement le bien être psychologique des employés. S'il est grave, les pensées, les idées et les croyances en conflit peuvent engendrer du ressentiment, des tensions et de l'anxiété. Il peut aussi détruire la collaboration et l'esprit d'équipe.

PARTIE II : LA GESTION DES CONFLITS

I- LES OUTILES DE GESTION DES CONFLITS

1) La négociation est la prise en charge du conflit ; c'est une solution pour concilier les points de vue opposés

2) La médiation

Par rapport à l'arbitrage, l'intervenant extérieur désigné par les deux parties est unique ce qui nécessite une véritable volonté de négociation dès le départ. Dans ce cas, le médiateur n'est qu'un « relais » qui facilite la discussion, guide la conservation ou la provoque.

3) Le recours hiérarchique

Il fait appel à un supérieur hiérarchique qui va trancher de manière autoritaire (avec ou sans partie pris) et de manière définitive. Ce type de résolution de conflit est nécessaire dans des situations d'urgence

4) l'arbitrage

_l'arbitrage implique les parties en leur demandant de choisir chacune un arbitre qui, généralement, désignera lui-même un troisième arbitre.

Dans ce cas, les parties se trouvent impliquées dans la résolution du problème et le conflit peut trouver une fin apaisée&e

2. PREVENTION DES CONFLITS

1) Formation du personnel: Prévenir les conflits consiste à former les personnes à des approches de sensibilisation aux différents modes de fonctionnement humain.

l'entreprise doit organiser des formations pour améliorer l'esprit d'entreprise et assurer le développement personnel en dotant chacun le savoir-faire comportemental de contrôle de soi et de compréhension des autres.

- 2) **la boîte aux lettres anonymes** : la boîte à suggestions, est un astuce très simple à mettre en place, où tous les employés peuvent faire leurs remarques, critiques et suggestions, dont devra tenir compte le manager.
- 3) **Définir clairement les règles à l'avance et éviter les erreurs de management**: Toute organisation doit définir ces règles en avance et prévoir un système réglementaire afin d'éviter les erreurs, les incertitudes, les questionnements et donc les doutes qui peuvent être à la base des tensions.

Conclusion :

Les conflits en entreprise existent de manière inévitable dans les entreprises et revêtant plusieurs formes. Leurs motifs diffèrent d'une entreprise à autre.

Ils doivent être soigneusement résolus pour qu'on puisse parler développement et d'adaptation et d'échapper des fatalités et échecs.