





## Approches comparées de la gestion de conflits

**Passer d'une approche personnelle et instantanée  
à une approche organisationnelle et dynamique ...**

		ETAPE	DEMARCHE	IMPACT
	 <b>Gestion du conflit : dynamique et centrée sur l'organisation</b> 	Et après ...	"Il n'y a plus de problème"	Gain en confiance (présentiel, motivation), Gain en efficacité (communication, réactivité)
		Résoudre le problème	"Il dit qu'on peut résoudre le problème comme celà"	Amélioration de l'organisation (réduction des coûts, innovation).
		Gérer le problème	"Il dit que le problème vient de là"	Amélioration de la capacité d'analyse (amélioration, innovation)
		Comprendre le problème	"Il dit que le problème est là"	Amélioration de la capacité de communication.
		Pointer le problème	"Il dit qu'il y a un problème"	Amélioration de la capacité d'écoute
Signalement	"L'acteur perçoit qu'il y a un problème"	<b>TENSION DUE A L'ENVIRONNEMENT</b>	"L'acteur perçoit qu'il y a un problème"	Signalement
Appel	"Il dit qu'il y a un problème"	Pointer le problème	 <b>Gestion du conflit : instantanée et centrée sur les acteurs</b> 	
Marginalisation, Difficultés de communication.	"Il a un problème"	Comprendre le problème		
Rejet, vexations. Démotivation, retard chronique, absentéisme, rétention d'informations.	"Il est un problème"	Gérer le problème		
Démission, Licenciement, Rupture de contrat, Nuisances réciproques.	"Il faut se séparer de lui"	Résoudre le problème		
Perte de temps pour remplacement, perte de savoir faire. Persistance du problème, reproduction du conflit.	<i>Il y a toujours un problème organisationnel</i>	Et après ...		
<b>IMPACT</b>	<b>DEMARCHE</b>	<b>ETAPE</b>		© AGC - FORMATION CONSEIL 2007

**... démystifier le conflit, déculpabiliser les acteurs, dépassionner la relation pour mieux aborder, comprendre et résoudre le conflit.**

« Face au conflit, savoir comprendre pour mieux agir »