



# LE MANAGER ET LES CONFLITS

## LES TYPES DE CONFLITS



### ORGANISATIONNELS

Style de management, manque de lisibilité, transversalité, changements...

### INTERPERSONNELS

Facteurs humains, communication



## 3 ISSUES



### PERD-PERD

Pas de résolution, conflit latent.



### PERD-GAGNE / GAGNE-PERD

Sentiment de toute puissance du gagnant, frustration du perdant. Vengeance à l'horizon.



### GAGNE-GAGNE

Atteinte d'objectifs même partiels, personne ne se sent dupé ou volé, situation apaisée.



## MODES D'INTERVENTION du manager en situation de conflit



**Négociation** : résoudre les divergences



**Confrontation** : rétablir la communication



**Régulation** : rééquilibrer les relations, gérer les tensions



**Médiation** : arrêter le conflit

## LES STRATÉGIES DE GESTION DE CONFLIT

- Retrait/évitement
- Collaboration
- Domination
- Apaisement
- Compromis

Aucune stratégie n'est meilleure que l'autre. Chaque situation est différente et appelle une stratégie différente également.

Pour aller plus loin : formation " Anticiper et gérer les conflits "



## CONTACT

[serviceclient@abilways.com](mailto:serviceclient@abilways.com)

01 44 09 25 08

[www.efe.fr](http://www.efe.fr)

EFE

ABILWAYS