

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	6 Les ressources humaines 6.6 Le pouvoir, la décision et les conflits	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

- **La décision autoritaire.**
Le responsable du groupe prend la décision finale après avoir plus ou moins écouté les avis des autres individus.
Ce mode est quasi-obligatoire dans l'urgence.

6.6.3 Les conflits

Le conflit est une composante importante des relations entre les individus, entre les groupes ou entre les entreprises au point que leur gestion accapare près de 25 % du temps des managers – employés, clients, fournisseurs, partenaires, concurrents, etc.

Un conflit est inévitable avec le temps étant donné qu'il y a par nature divergence d'intérêt entre les salariés et les dirigeants. Néanmoins, étant donné qu'ils sont interdépendants, une solution est toujours acceptée: « il faut savoir terminer une grève » comme disait **Maurice THOREZ**.

J

6.6.3.1 Les sources de conflit

a

Les sources de conflit les plus usuelles sont les suivantes :

- **La culture.**
 - Les modes de communication.
 - Les origines.
- **Les qualités personnelles.**
 - Les compétences ou le savoir-faire.
 - Les perceptions.
 - La sensibilité.
 - Les valeurs.
- **Les centres d'intérêt.**
 - L'entreprise.
 - La famille.
 - Les loisirs.
 - La société.
 - La vie personnelle.
- **Le travail.**
 - Les différences entre les individus ou les groupes dans :
 - La gestion des ressources humaines.
 - Les objectifs assignés ou personnels.
 - Les responsabilités.
 - La dépendance entre les individus, les groupes ou les entreprises.
Cette dépendance peut être :
 - Organisationnelle avec une relation client-fournisseur.
 - Autoritaire avec une relation responsable-subordonné.
 - Le partage de ressources.
 - La spécialisation sur un métier ou une fonction.