

	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

- **Le renfrogné.**
L'individu se replie sur lui-même par le refus de communiquer son avis.

6.6.3.4 Les niveaux de conflit

J

Selon **MOREL**, les conflits peuvent être classés en six groupes, par ordre d'escalade croissante :

- **Négociation intégrative.**
Les représentants du personnel cherchent à résoudre le conflit en créant de valeur qui sera répartie entre l'entreprise et l'employé.
- **Négociation distributive.**
Les représentants du personnel cherchent à résoudre le conflit dans un esprit donnant donnant.
- **Baroud d'honneur.**
Les représentants du personnel refusent le dialogue et provoquent des agitations sous forme de manifestation.
- **Guérilla.**
Les représentants du personnel provoquent des grèves sauvages et ont des exigences sur des sujets futiles en marge de l'objet de la grève.
- **Grève.**
Les représentants du personnel provoquent une grève organisée. Les jours de grève n'étant pas payés, ils espèrent provoquer une perte supérieure pour l'entreprise à leurs exigences et à leur propre perte salariale.
Une grève est un droit individuel de cesser le travail mais s'exerçant collectivement. Pour être légale, elle :
 - Doit être annoncée par un préavis de cinq jours ouvrés dans le secteur public.
 - Ne peut être perlée – débrayage de quelques minutes – ni tournante.
 - Doit avoir un motif en rapport avec le travail.
- **Destruction.**
Les représentants du personnel incitent le personnel à séquestrer la direction, à détruire les biens et les stocks, voire menace de réaliser une pollution.
En ce cas, un point de non-retour est franchi.

6.6.3.5 La résolution d'un conflit

La résolution du conflit doit être positive, ce qui permet aux individus en conflit de progresser d'autant mieux. Une méthode négative a pour effet de créer de la rancœur, de la frustration et de désolidariser un peu plus les individus.

- **Les méthodes négatives.**
 - Déporter le conflit sur un bouc émissaire.
 - Ne rien faire par ignorance du conflit.
 - Ne rien faire mais faire croire qu'un responsable est en train de travailler à la résolution du conflit.
 - Mettre en œuvre une procédure très lourde pour étouffer le conflit.
- **La méthode neutre.**
Être compatissant et reconnaître ce qui est demandé.
- **Les méthodes positives.**
Elles sont classées par ordre préférentiel au regard des intérêts de l'entreprise :