

## Chapitre 7

# Maîtrise du conflit dans divers domaines

Si les techniques proposées sont valables dans tous les domaines où s'exerce une autorité, on peut toutefois pousser davantage l'analyse en prenant en compte les spécificités de plusieurs systèmes : l'entreprise, l'école, le groupe familial, voire la vie politique.

### Manager les conflits dans l'entreprise

L'entreprise est un système complexe, hiérarchisé, où les enjeux économiques et sociaux sont forts, et où l'individu a peu d'importance. On y passe beaucoup de temps, on n'y choisit pas ses conditions de vie ni ses interlocuteurs ; on doit côtoyer ou subir ceux-ci sur de longues périodes. Tous les paramètres sont donc réunis pour aiguïser les tensions et attiser les conflits.

L'apparition des conflits n'y est donc pas une anomalie, mais le résultat marginal d'une agitation ordinaire.

Le rôle du manager est de faire fonctionner au mieux son équipe pour atteindre les performances attendues. Maîtriser les conflits fait donc partie de ses missions naturelles<sup>1</sup>.

---

1. Les particularités de l'exercice de l'autorité dans les systèmes hiérarchiques, et plus spécialement dans l'entreprise, sont détaillées dans *Développer son autorité*, *op. cit.*