

La résolution de conflits

RÉSOLUTION	DÉFINITIONS	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Le recours hiérarchique (interne)	Utilisé lorsque le conflit s'enlise. Il consiste à imposer une contrainte par l'autorité d'un responsable. Ainsi le supérieur hiérarchique intervient entre les membres en conflit pour trancher le litige.	Résolution rapide du conflit	La solution choisie par la hiérarchie peut ne pas satisfaire et donner naissance à un conflit latent
La négociation (interne)	Elle permet le dialogue entre les parties en conflit. Elle a pour but de trouver un accord entre les parties en conflit en leurs permettant de dialoguer. Donc chacun fait des concessions réciproques.	-Négociation raisonnée centrée sur les questions à régler, les enjeux et les risques, toutes les parties souhaitant maximiser leurs gains mutuels -Les parties atteignent leurs objectifs (par concessions, compromis ou consensus) et sont satisfaites du résultat.	-Le conflit n'est pas forcément résolu (négociation à dominante conflictuelle qui ne fait que des perdants) -Le conflit est résolu mais l'une des parties atteint son objectif aux dépens de l'autre (négociation gagnant/perdant)
La médiation (interne ou externe)	Un médiateur extérieur au conflit est désigné pour mettre en relation les groupes en conflit et pour les amener à trouver une solution par compromis. Il reste neutre et impartial, écoute les parties et les aide à trouver une solution.	-Le conflit est résolu et les relations entre les opposants sont améliorées Réelle volonté des parties à trouver des solutions. -Possibilité de conciliation où le médiateur propose une solution aux parties qui sera ensuite discutée.	Difficultés d'acceptation du médiateur
L'arbitrage (externe)	Les parties désignent un arbitre qui sera chargé de trancher le litige qui les oppose. L'arbitre est un véritable « juge » privé qui est rémunéré par les parties.	-Implique réellement les parties dans la désignation des arbitres -Débouche obligatoirement sur une solution, ce qui s'avère parfois indispensable pour débloquer la situation.	-Nécessite le consentement des parties -Ne favorise pas le dialogue entre les parties