	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

Avec la globalisation des entreprises, les conflits issus des différences culturelles sont croissants. C'est la raison pour laquelle les managers ayant un fort quotient émotionnel sont de plus en plus prisés parce qu'ils possèdent la faculté de mieux comprendre les autres individus.

6.6.3.2 L'éclatement d'un conflit

Lorsque l'individu **A** cherche à exercer un pouvoir au delà de l'acceptable pour l'individu **B**, un conflit éclate. La partie latente du pouvoir et du contre-pouvoir se dévoilent inversant bien souvent le rapport de forces.

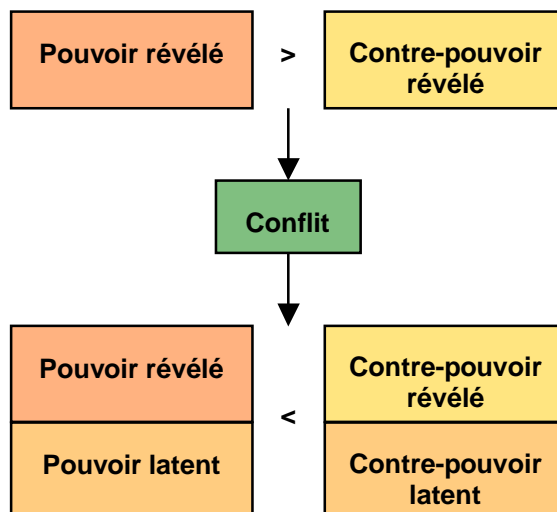


Figure 253 – Le rapport de forces dans un conflit

M La situation de conflit apparaît parce que le manager n'a pas su quantifier le contre-pouvoir latent.

6.6.3.3 Le comportement dans le conflit

Le comportement d'un individu en conflit est différent selon sa personnalité :

- **L'agressif.**
L'individu envoie des salves de remarques désobligeantes avec parfois des colères violentes.
- **Le flatteur.**
L'individu s'engage à réaliser ce que lui a été demandé mais dans les faits ne fera rien ou différemment.
- **Le fuyard.**
L'individu fuit toute confrontation avec l'individu ayant proposé ce qui le gêne ou met tout en œuvre pour éviter de réaliser les actions qui lui ont été demandées.
- **Le je-sais-tout.**
L'individu prévient qu'il dispose de compétences supérieures lui permettant de juger par avance l'effet néfaste des actions envisagées.
- **Le pessimiste.**
L'individu critique toutes les actions qui sont envisagées sans pour autant proposer des alternatives.
- **Le plaignant.**
L'individu ne cesse de se plaindre de son sort sans pour autant exprimer explicitement ce qui le dérange.