

FORMATION PERMANENTE EN SCIENCES HUMAINES

SÉMINAIRE DE MICHEL FUSTIER

AVEC LA COLLABORATION D'ANTOINE AMIRAL

à l'usage  
des psychologues  
des animateurs  
et des responsables

# LE CONFLIT DANS L'ENTREPRISE



**CONNAISSANCE DU PROBLEME**  
**VOIR AU VERSO APPLICATIONS PRATIQUES**

ENTREPRISE MODERNE D'EDITION  
LIBRAIRIES TECHNIQUES  
LES EDITIONS E S F

FORMATION PERMANENTE EN SCIENCES HUMAINES

Collection dirigée par Roger Mucchielli

Séminaire de Michel FUSTIER avec la collaboration d'Antoine AMIRAL

CENTRE UNIVERSITAIRE  
DE TIZI-OUZOU  
- BIBLIOTHÈQUE -

9051  $\frac{1}{1}$

## LE CONFLIT DANS L'ENTREPRISE

### CONNAISSANCE DU PROBLÈME

B347 (155)  
FHS

A J.C. SCHALBURG  
qui a inspiré cette recherche  
et à l'AL.G.O.E.  
qui l'a soutenue jusqu'à son terme.

## Table des exposés

AVERTISSEMENT .....	4
INTRODUCTION - Classification des conflits .....	5
<b>EXPOSE 1 : LE TERRAIN CONFLICTUEL</b> .....	14
1. L'homme dans sa bulle .....	14
2. La défense de nos bulles .....	25
3. Psychopathologie des adversaires .....	31
4. Langage et communication dans le conflit .....	35
<b>EXPOSE 2 : LE CONFLIT REFOULE</b> .....	41
1. Le milieu extérieur et ses idées toutes-faites .....	42
2. Le milieu intérieur de l'Entreprise et ses normes figées .....	44
3. L'histoire des individus et les animosités cachées .....	46
4. Le monde du silence .....	47
<b>EXPOSE 3 : LE CONFLIT DÉCLARÉ</b> .....	55
1. Les puissances en présence .....	59
2. Naissance du conflit ouvert .....	68
3. La gestion du conflit .....	75
4. La négociation .....	85
<b>EXPOSE 4 : DU CONFLIT AU PROBLÈME : LE CONFLIT ASSUMÉ</b> ..	90
1. La perception du malaise (les capteurs) .....	99
2. L'analyse du milieu .....	108
3. La définition des buts à atteindre ou des fonctions à assurer .....	113
4. La recherche de la solution : le groupe de créativité et ses méthodes .....	122
5. Choix, décision et mise en œuvre .....	126
CONCLUSION GÉNÉRALE .....	131
BIBLIOGRAPHIE SOMMAIRE DE LANGUE FRANÇAISE .....	132

FORMATION PERMANENTE EN SCIENCES HUMAINES

SÉMINAIRE DE MICHEL FUSTIER

AVEC LA COLLABORATION D'ANTOINE AMIRAL

à l'usage  
des psychologues  
des animateurs  
et des responsables

# LE CONFLIT DANS L'ENTREPRISE



**PLICATIONS PRATIQUES**

**VOIR AU VERSO CONNAISSANCE DU PROBLÈME**

ENTREPRISE MODERNE D'ÉDITION  
LIBRAIRIES TECHNIQUES  
LES ÉDITIONS E S F

FORMATION PERMANENTE EN SCIENCES HUMAINES  
Collection dirigée par Roger Mucchielli

Séminaire de Michel FUSTIER avec la collaboration d'Antoine AMIRAL

## LE CONFLIT DANS L'ENTREPRISE

### APPLICATIONS PRATIQUES



## Table des exercices

Page 4	Exercice 1. — L'ECRAN EMOTIONNEL (exercice de groupe).
Page 8	Exercice 2. — UNE EXCELLENTE EDUCATION (exercice de groupe).
Page 13	Exercice 3. — TROIS CAS DE CONFLIT REFOULE (exercice individuel).
Page 16	Exercice 4. — NOUS VOILA « DEFINIS » PAR LES AUTRES ! (exercice de groupe).
Page 19	Exercice 5. — CONFLITS ENTRE INDIVIDUS (jeux de rôles).
Page 21	Exercice 6. — FACE A FACE (exercice de groupe).
Page 24	Exercice 7. — LES JOURNALISTES (exercices individuel et de groupe).
Page 27	Exercice 8. — L'ARGUMENTATION (exercice individuel et de groupe).
Page 31	Exercice 9. — SIMULATION D'UN CONFLIT SOCIAL (exercice de groupe).
Page 40	Exercice 10. — PREMIERE PARTIE : IMAGINONS QUE... PEUT-ETRE... (exercice individuel et de groupe).
Page 43	DEUXIEME PARTIE : RESOLUTION D'UN CONFLIT-PROBLEME (exercice de groupe).