

# Gestion des conflits: critères de qualité

## Diminution des coûts de gestion des conflits

- \* Dépense de temps, d'argent et d'énergie
- \* Quantité de ressources utilisées, voire détruites
- \* Opportunités perdues

## Degré d'adhésion aux accords conclus

- \* Satisfaction des intérêts sous-jacents des parties
- \* Opinions des parties quant à l'équité:
  - des accords eux-mêmes
  - du processus d'élaboration des accords (possibilité d'exprimer son opinion; liberté d'accepter ou de rejeter les propositions faites; degré d'influence personnelle; comportement de l'autre partie)

## Effet positif sur la relation

- \* Aptitude des parties à bien travailler ensemble suite à la résolution d'un conflit

## Effets de continuité

- \* Durabilité des solutions trouvées
- \* Effets secondaires (prévention de la réapparition de conflits similaires; aide à la résolution d'autres conflits: soit avec le même interlocuteur, soit avec d'autres parties)

Source: W. L. Ury, Jeanne M. Brett and S. B. Goldberg, *Getting Disputes Resolved - Designing Systems to Cut the Cost of Conflicts*, PON Books, The Program on Negotiation at Harvard Law School, Cambridge (MA); 1993