

Résolution des conflits

Démarche

Réconcilier les intérêts sous-jacents

Déterminer qui a tort et qui a raison

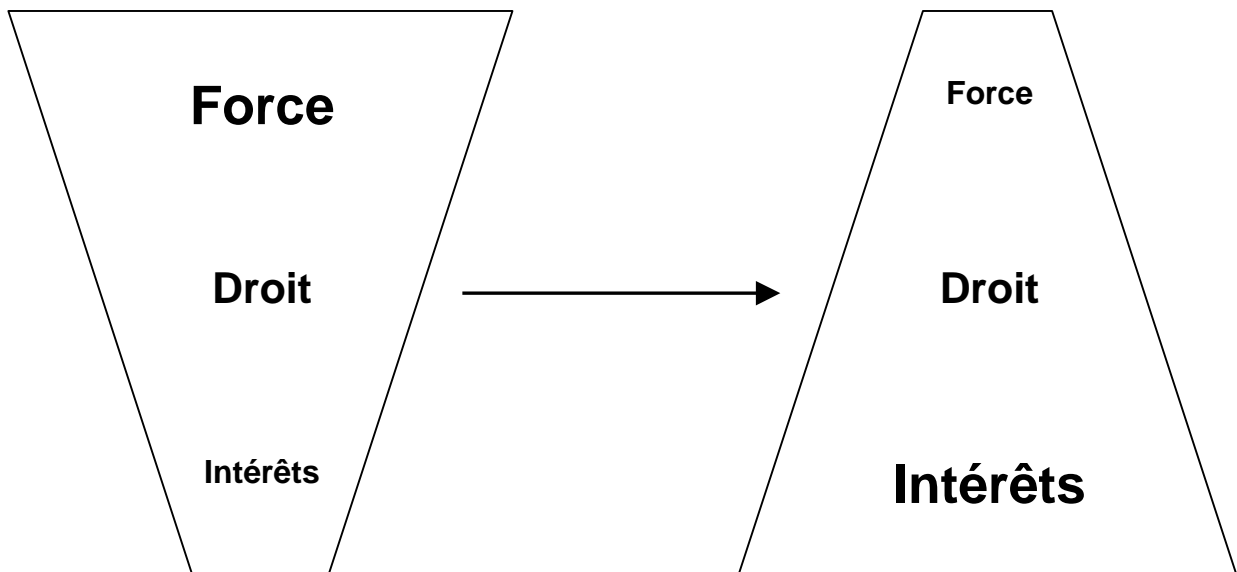
S'imposer par la force

Stratégie

Négociation raisonnée plutôt que compétitive

Recours à l'arbitrage plutôt qu'au procès

Recours au vote plutôt qu'à la grève ou à la guerre



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