**Introduction**

Une entreprise se compose d’êtres humains qui se rassemblent pour tirer des avantages réciproques, et, l’entreprise est faite ou détruite par la qualité et le comportement des individus qui la composent, ce n’est que par l’intermédiaire des ressources humaines que toutes les autres ressources peuvent être utilisées efficacement

La question qui se pose est, alors, de comprendre pourquoi des entreprises très comparables dans le même secteur d’activité peuvent avoir des résultats très différents ? la principale explication proposée est la capacité des entreprises les meilleures à mobiliser des ressources qui les différencient nettement de leurs concurrents. Parmi ces ressources, le capital humain apparait au premier rang dans les facteurs clés de succès des entreprises.

L’entreprise est une organisation composée des personnes aux intérêts et buts très différents qui doivent pourtant travailler ensemble, souvent en équipe, pour produire un résultat. Vu la nature humaine le stress généré par la rationalisation du travail, les relations hiérarchiques, les difficultés personnelles et le manque de motivation au travail etc., ces liens sociaux connaissent de temps à autre des tensions qui peuvent déboucher sur des conflits sociaux.

La gestion des confits au niveau de l’entreprise nécessite la prise en compte de trois aspects interdépendants: l’instauration d’un climat social sain ; la prévention des conflits; le règlement des conflits.