

ETUDE DE CONFLIT INTER PROFESSIONNEL DANS LES ORGANISATIONS. CAS DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET UNIVERSITAIRE DANS LA CITE DE WALIKALE.

Ass2 KABULIRA SHETEBO Paulin, Ass2 ABEDI OKITO, Ass2 SALIKI NKUBA ; ASS2JEREMIE NKUBA Germain. Ass2 MUNGAZI MAYANI Joseph, Ass. AKILIMALI ANGALIKIJANA

RESUMÉ

Notre travail s'inscrit dans le domaine de la gestion des ressources humaines et dans le mécanismes d'études sur le conflit interpersonnel dans l'enseignement supérieur et universitaire a walikale. Notre préoccupation dans la recherche était de savoir : Existe-t-il des conflits inter personnel dans l'Enseignement supérieur et universitaire a walikale ? Si oui ; en quoi seraient -il dus ? Quelles sont les sources de ces conflits inters personnels dans l'enseignement supérieur et universitaire a walikale ? Quelles sont les solutions proposées par les chefs et autres acteurs pour résoudre ces conflits ? Au regard de ce qui précède nous avons abouti aux résultats ci-après :

Les opinions des enquêtés face à l'existence de conflits entre les personnels sont soulevées en 92,5 % par nos enquêtés, le tableau n°7le. Démontre. Ce qui nous amène à confirmer notre première hypothèse selon laquelle il existerait des conflits interpersonnels dans l'enseignement supérieur et universitaire à Walikale.

Quant aux causes mettant les agents en conflits dans l'enseignement supérieur et universitaire à Walikale sont en 52,5% ils confirment que cela est dû au pouvoir des autorités et l'argent avec 25 des réponses, ce qui nous pousse à confirmer notre deuxième hypothèse selon laquelle : « les causes et sources inter personnel dans l'Enseignement supérieur et universitaire à Walikale seraient multiples entre autre le non-respect de règlement des institutions »

La question des effets de conflits 52,5 % des enquêtés confirment la guerre et les reste avec faible proportion. Le tableau n°11 nous montre qu'en.93,75 % confirment que le conflit n'a jamais été résolu jusqu'à lors. Ce qui nous pousse à confirmer notre troisième hypothèse selon laquelle : « le conflit à l'Enseignement supérieur et universitaire n'aurait jamais était résolu jusqu'à lors et les conséquences serait néfastes.

Mots clés : conflit, inter professionnel, organisation

SUMMARY

Our work appears in the domain of the management of the human resources and in the mechanisms of study on the conflict interpersonnel in the higher education and academic has walikale. Our preoccupation in research was to know: Do some conflicts exist inter personal in the higher education and academic has walikale? If yes; some what would be - him due? What are the sources of these conflicts personal inters in the higher education and academic has walikale? What are the solutions proposed by the chiefs and other actors to solve these conflicts? To the look of that that precedes us succeeded below to the results:

The opinions of them investigated facing the existence of conflicts between the staffs are raised in 92,5% by our investigated, the picture n°7le. Demonstrate. What brings us to confirm our first hypothesis according to which some conflicts interpersonnels would exist in the higher education and academic in Walikale.

As for the reasons putting the agents in conflicts in the higher education and academic in Walikale are in 52,5% they confirm that it is due to the power of the authorities and money with 25 the answers, what pushes us to confirm our second hypothesis according to which: " the reasons and sources inter personal in the higher education and academic in Walikale would be multiple between other the failure to respect of regulation of the institutions"

The question of the effects of conflicts 52,5% of them investigated confirm the war and remains them with weak proportion. The picture n°11 shows us that en.93,75% confirm that the conflict has never been solved until at the time. What pushes us to confirm our third hypothesis according to which: "the conflict to the higher education and academic would have never was solved until at the time and the consequences would be ominous.

Keywords: Conflict, interprofessional and organization

I. INTRODUCTION

Dans la vie sociale où l'on se trouve, le conflit est central, révélateur des tensions entre individus, entre groupes il est aussi facteur de changement social, à partir des bouleversements qu'ils induisent et des négociations qu'ils supposent.

En effet, nous sommes confrontés quotidiennement à travers multiples événements de la vie sociale qui nous engagent plus ou moins implicites dont difficile à identifier et encore plus difficile à comprendre, et pourtant ces processus sont d'une importance capitale, d'autant plus qu'ils déterminent notre expérience et celles des autres, le fonctionnement et l'évaluation de la vie sociale. des auteures d'Afrique et du Nord étudient les caractéristiques des conflits en Afrique et plus spécialement les rôles positifs et négatifs du gouvernement, de la force de l'identité et de la justice, les possibilités pour un règlement des conflits, les conflits au Soudan, en Angola et en Afrique du Sud servent d'exemples d'offre des perspectives utiles sur le rôle de tierces parties dans les conflits ainsi que les lignes de conduite destinée à améliorer la communication entre les parties en conflits .D .FRANCIS(1991.p16

Pour J. TSHIMPANGA (2010, p.2) on parle des conflits lors qu'il y a lutte entre deux ou plusieurs services de cette organisation à propos des valeurs telles que les sécurités, le pouvoir, la survie les récompensés et l'autonomie.

Le fonctionnement d'un organisme dépend des différents organes qui les composent et ses organes doivent être en harmonie. Cette relation entre les différentes parties est une condition indispensable pour que l'unité fonctionnelle soit 100%, porteuse du bien être intégral. Dans le cas d'espèce la nature a arrangé les choses telles que le respect entre les différentes parties d'un organisme humain soient automatiquement en harmonie.

Il en est de même pour le territoire de Walikalecentre qui organise plusieurs institutions d'enseignement supérieur et universitaire dans le but de former l'élite intellectuelle dans le pays en générale et à Walikale en particulier ; cette cité on y organise plusieurs institutions dont nous pouvons citer, l'ISTM, ISP etL'ISDRWalikale.

RS

Toutes ces universités regroupent dans hommes et des femmes pour le progrès du pays, ces institutions de Walikale pour réussir leurs missions il faudra l'harmonie avec d'autres.

La présente étude est basée sur l'étude de conflit inter personnel dans les organisations cas de l'enseignement supérieur et universitaire dans la cité de Walikale au regard de certains problèmes mettant aux prises des intellectuelles et autres face aux conflits inter personnelle. A cet effet nous nous posons les questions suivantes :

- Existe-t-il des conflits inter personnel dans l'enseignement supérieurs à Walikale
 - Si oui, en quoi seraient-ils dus ? Quelles sont les sources de ces conflits inter personnels dans l'Enseignement Supérieur et Universitaire à Walikale ?
 - Quelles sont les solutions proposées par les chefs et autres acteurs pour résoudre ces conflits ?
- En ce qui nous concerne, nous avons formulé trois hypothèses de recherche à la fin nos observations à savoir :
- ✓ Il existerait des conflits inter personnel dans l'enseignement supérieur et universitaire à Walikale,
 - ✓ Les causes et les sources de ce conflits inter personnel serait multiples : entre autre le non-respect de règlement des institutions et du problème du leadership,
 - ✓ Il n'y aurait jamais des solutions proposées par les acteurs pour les résoudre et cela amènerais des conséquences néfastes avec comme objectif : Identifier les sources des conflits inter personnel, dans l'enseignement supérieurs et universitaire à Walikale,
- Exposer les solutions proposées par les chefs et acteurs de l'enseignement supérieur et universitaire pour les résoudre.

II. METHODOLOGIE

Selon Madeleine GRAWITZ M (1999) définit la méthode étant l'ensemble des opérations intellectuelles par les quelles une discipline cherche à atteindre les vérités quelle poursuit, les démontre et les vérifies.

Pour mener notre étude, nous allons recourir aux différentes méthodes et techniques telles que :

II.1.1. Méthode historique

Pour NSENGIMANA RUSENGA (2004), la méthode historique appelée aussi méthode d'exploitation et diachronique :

- Elle s'efforce de reconstituer les événements jusqu'au fait générateur ou initial.
- Elle rassemble, ordonne, hiérarchise autour d'un phénomène singulier une pluralité de faits afin de déceler celui qui a exercé le plus d'influence sur le phénomène étudié.

Nous nous sommes servis de cette méthode par le fait que nous avons fait recours à certaines périodes d'implantation d'institutions supérieurs et universitaire à Walikale

II.1. 2. Méthode analytique

Selon Gabriel HABIMANA (1999), cette méthode « permet d'analyser systématiquement toutes les informations » avec cette méthode nous avons pu analyser les causes et conséquences de conflits inter personnel dans les organisations des Walikale

II.1.3. Méthode statistique

Elle nous a permis le traitement et l'interprétation des données issues de différentes questions de la communauté locale.

Elle nous a également servi à quantifier et chiffrer les données et les résultats.

II.2. LES TECHNIQUES

Pour notre travail, les techniques suivantes nous ont été utiles

II.2.1. La technique documentaire nous a permis d'accéder à la consultation des documents, archives, les travaux de fin de cycle et d'autres documents en rapport avec notre sujet ; la technique d'observation qui nous a permis de découvrir des faits remarquables dans l'Enseignement Supérieur et Universitaire à Walikale , la technique d'interview libre qui consiste à la communication verbale avec les enquêtes nous a permis d'être en contact direct avec ces derniers, en vue de recueillir les informations complémentaires pour notre étude, la technique de questionnaire, elle a permis à nos enquêtés c'est-à-dire la population locale et les autorités des institutions à répondre librement à notre questionnaire d'enquête.

II.3. LE CONFLIT

Etiologiquement, le terme conflit vient du latin «confligere » qui signifie violente opposition ou morale.

Le vocabulaire de psychologie (2005, p.90) définit le conflit comme étant de l'organisme soumis à l'action de motivations incompatibles : la psychanalyse ramène la névrose à un conflit entre le besoin de satisfaction et le besoin de sécurité, ou, en termes « topiques », à un conflit entre les pulsions du ça et la défense du moi.

Selon le dictionnaire de français vivant, le mot conflit vient du latin *conflitctus* : choc, contestation ayant trait à quelque chose, un désaccord ou dissension TOURRAINE (1970, p.117) définit le conflit en terme des relations antagonistes entre deux ou plusieurs entités d'actions dont l'une ou moins tend à dominer le champ social de leurs rapports.

Selon le Robert de poche (2011, p.144) le conflit est une guerre ou opposition entre états, ou Rencontre d'éléments contraires, qui s'apposent.

Autrement dit, tout conflit est une opposition mais toute opposition n'est pas forcément sur conflit. Le

ces précédent nous démontre qu'en certain moment c'est une simple contradiction.

III.1. POPULATION ET ECHANTILLON D'ETUDE.

III.1.1. Population d'étude.

Lapopulation d'étude est appelée aussi « Univers d'enquête ». R. MUCHIELLI (1971, p. 16) définit la population d'étude comme « l'ensemble du groupe humain concerné par les objectifs de l'enquête ».

Pour DRAINANT (1975, p38) cité par BIBOLA définie la population d'enquêe comme l'ensemble d'éléments à partir des quels on va choisir une caractéristique qu'on veut étudier.

Ainsi G. DELANDSHERE (1975, p.251), souligne que la population d'étude peut être constituée d'individus, d'objets ou d'événements sur lesquels les résultats de l'investigation peuvent être généralisés.

De toutes ces définitions données par les auteurs, nous pouvons dire que la population est un ensemble fini d'éléments ou d'individus concernés par la préoccupation du chercheur dans un temps bien délimité.

La population d'étude peut être finie ou infinie, elle est finie lorsqu'on connaît le nombre d'individus qui la constitue, elle est infinie lors qu'on ne connaît pas le nombre exact d'individus qui la constitue. Dans le cadre de notre étude, la population est finie elle est composée de 150 intellectuels étudiants et enseignant cadres concernés par notre recherche.

III.2. ECHANTILLON D'ETUDE

L'échantillon est défini selon G. DELANDSHEERE (1982, p.382), comme le fait d'échantillonner. C'est l'action de choisir un nombre limité d'individus d'objetsou d'événements dont l'observation permet de tirer des conclusions applicables à la population entière de laquelle le choix a été fait.

Il sied de préciser qu'il existe plusieurs méthodes d'échantillonnage mais dans le cadre de cette étude, nous avons reconnu l'échantillon occasionnel de 80 sujets intellectuels étudiants et enseignants habitant à Walikale étant donné les difficultés d'atteindre tout le monde.

Cet échantillon peut se présenter de la manière qui suit :

Tableau n°1. Description de l'échantillon selon le sexe

SEXE	EFFECTIF	POURCENTAGE
Masculin	68	85
Féminin	12	15
Total	80	100

Source : ' Nos enquêtes

Ce tableau nous montre que 68 sujets, soit 85 % sont du sexe masculin, contre 15 sujets, soit 15 % ont le sexe féminin ayant répondu à notre questionnaire.

Tableau n°2. Description de l'échantillon selon l'Etat civil

ETAT CIVIL	EFFECTIF	POURCENTAGE
Marié	58	72,5
Célibataire	22	27,5
Total	80	100

Source : Nos enquêtes

Ce tableau nous montre que par rapport à l'ensemble 58 sujets soit 72,5 % de nos enquêtes soit mariés malgré le fait d'être étudiant contre 22 sujets, soit 27,5 % sont célibataires.

Tableau n°3. Description de l'échantillon selon la fonction des enquêtes

ETAT CIVIL	EFFECTIF	POURCENTAGE
Marié	58	72,5
Célibataire	22	27,5
Total	80	100

Source : ' Nos enquêtes

Il ressort dans ce tableau que la fonction occupée par nos enquêtes 38 sujets soit 47,5 sont étudiants, 22 sujets, soit 27,5 % sont enseignants, 10 sujets, soit 12,5 % sont commerçants, 7 sujets, soit 8,75 sont infirmiers et enfin 3 sujets soit 3,75 % sont médecin.

Tableau n°4. Description de l'échantillon selon l'ancienneté des enquêtes à Walikale

ANCIENNETE DES ENQUETES	EFFECTIF	POURCENTAGE
De 9 et plus	46	57,5
De 4 à 7 ans	24	30
De 0 à 8 ans	10	12,5
Total	80	100

Source : ' Nos enquêtes

Eu égard à ce tableau en rapport à l'ancienneté des enquêtes à Walikale 46 sujets ; soit 57,5 % ont plus de 8 ans, 24 sujets, soit 30. % ont l'ancienneté variant entre 4 et 7 ans et enfin 10 sujets soit 12,5 % sont fait 3 ans d'ancienneté à Walikale.

Tableau n°5. Description de l'échantillon selon l'âge des enquêtes

AGE DES ENQUETES	EFFECTIF	POURCENTAGE
De 41 et plus	21	26,25
De 31 à 40 ans	40	50
De 18 à 30 ans	19	23,75
Total	80	100

Source : Nos enquêtes

Il est à montrer qu'en rapport à l'âge de nos enquêtes sur 80, 21 sujets, soit 26,25 % ont l'âge variant à 41 ans et plus, 40 sujets, soit 50 ont l'âge variant entre 31 ans à 40 ans et enfin 19 sujets, soit 23,75 % ont l'âge variant entre 18 ans à 30 ans.

III.4. LE QUESTIONNAIRE

Par le questionnaire on traduit sous forme de préoccupation d'une enquête, cependant le questionnaire limite les dimensions d'une problématique à quelques aspects, seulement.

Cette critique, nous l'avons contournée par le fait que nous avons rendu notre instrument très souple à mesurer tous les aspects du problème abordé. Nous avons accordé un grand soin à son élaboration.

Selon le Micro Robert (1987, p. 104) ; on entend par questionnaire, une liste des questions méthodiquement posées en vue d'une enquête, d'un peu auquel on doit répondre par écrit.

Avec P. ALBOU (1968, P : 27), nous estimons que construire un questionnaire, c'est d'abord en préciser les objectifs de la recherche et les traduire ensuite et items bien rédigés.

II.4.1. Contenu

Il s'agit dans cette rubrique d'écrire la procédure suivie pour élaborer notre instrument de travail et

l'amena e dont nous l'avons appliqué.

Tableau n°6 : Spécification du questionnaire

THEME	N ^{bre} DES QUESTIONS	TOTAL
Existence des conflits entre les institutions à Walikale	1	1
Causes mettant les personnels en conflits	2	1
La nature de ce conflit dans l'ESU	3	1
Les effets causés par les conflits	4	1
Manière de la résolution de conflits	5	1
Appréciation de conflit inter organisationnel	6	1
Les auteurs à la base des conflits institutionnels	7	1
Opinion des enquêtés face au conflit inter institutionnel à Walikale	8	1
Total	80	100

Source : Nos enquêtes

Ce tableau montre qu'il y a 8 thèmes exploités par notre questionnaire d'enquête, chaque thème est abordé par une question soit au total 8 questions. Ces thèmes sont : existences des conflits entre les institutions de l'Enseignement supérieur et universitaire à Walikale (item n°1), causes mettant les personnels en conflit (item n°2), la nature de conflit dans l'Enseignement supérieur et universitaire (item n°3). Les effets causés par les conflits (item n°4), manière de la résolution de conflit inter organisationnel (item n°6). Les auteurs à la base de conflits (item n°7), opinion des enquêtés face au conflit inter institutionnel dans l'ESURS à Walikale (item n°8).

Notre questionnaire était en français et les questions étaient ouvertes surtout que nous étions entrés dans l'illustrer auprès des intellectuelles.

II.4. 2.. Technique de dépouillement des données

Pour dépouiller nos données, nous avons recouru à la technique d'analyse de contenu comme le souligne L. BALDIN (1986, p.43) dit que c'est l'ensemble des moyens d'analyse de communication visant à partir des messages à aboutir des indications permettant l'inférence des connaissances et perception de ces messages.

Dans l'application de cette technique G. DELANDSHEERE, p.79 propose de procéder aux choix des unités.

L'analyse de contenu aboutit à l'obtention des fréquences car elle est une technique qualitative et quantitative.

Les fréquences ainsi obtenues sont transformées en pourcentage selon la formule suivante :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \text{ D'où } P = \text{pourcentage,}$$

F : Fréquence d'apparition de la réponse

N : Total des réponses

III. PRESENTATION DES RESULTATS

Dans ce chapitre, nous avons procédé d'abord à la présentation, l'analyse des résultats et ensuite avons interprété ces mêmes résultats,

III.1. PRÉSENTATION ET ANALYSE DE RESULTATS

Il est à signaler que nous avons retenu 8 thèmes suivants qui couvrent notre instrument de récolte de données que nous trouvons dans les tableaux ci-après :

III.1.1. Existence des conflits entre les institutions supérieures à Walikale**Tableau n 7. Description de l'échantillon sur l'existence déconfit .**

OPINION	EFFECTIF	POURCENTAGE
Oui	74	92,5
Non	6	7,5
Total	80	100

Source : Nos enquêtes

Il ressort de ce tableau que sur 80 sujets 74 soit 92 % affirment qu'il existe des conflits dans l'enseignement supérieur et universitaire à Walikale, contre 6 sujets soit 7,5 % qui meut l'existence, peut-être ils sont parmi les gênants de ces conflits.

En observant b en ce tableau nous trouvons qu'il y a plus des sujets qui affirment l'existence e des conflits, ils devraient nous dire la cause ce que nous trouvons dans l_e tableau ci-après :

Tableau n°8. Description de l'échantillon selon les causes de conflit inter Personnel dans l'ESURS à Walikale.

CAUSES DES CONFLITS	EFFECTIF	POURCENTAGE
le pouvoir aux universités	42	52,5
L'argent	20	25
Partie pris et intérêt individuel	9	11,25
La haine et jalousie	5	7,5
La dictature	8	3,75
Total	80	100

Source : Nos enquêtes

Les résultats de ce tableau nous renseignent que les causes les plus prononcées des conflits inter personnels dans l'Enseignement supérieur et universitaire à Walikale par rapport à l'ensemble c'est dû au pouvoir aux universités avec 42 réponses soit 52,5%, l'argent avec 20 réponses soit 25 %, les parties pris et intérêt individuel avec 9 réponses, soit 7,5 %, et enfin la dictature avec 3 réponses soit 3,75%

Tableau n°9. Description de l'échantillon selon la nature de conflit inter professionnel à PESURS à Walikale

NATURE DE CONFLIT	EFFECTIF	POURCENTAGE
Conflit d'intérêt personnel	40	50
Conflit idéologique	26	32,5
Conflit de compétence	8	10
Conflit de rôle	4	5
Conflit d'appartenance	2	2,5
Total	80	100

Source : Nos enquêtes

Ce tableau relève que les conflits d'intérêt personnel dominant avec 40 sujets, soit 50 %, suivis de conflit de compétence avec 8 réponses, soit 10 %, suivis de conflit de rôle avec 4 réponses soit 5 % et enfin le conflit d'appartenance avec 2 réponses soit 2,5 %.

Tableau n°10. Les effets causés par les conflits

EFFETS DE CONFLITS	EFFECTIF	POURCENTAGE
La guerre	42	52,5
La séparation	14	17,5
Appauvrissement de la société	10	12,5
La haine	6	7,5
Licenciement	5	6,25
La mort et empoisonnement	3	3,75
Total	80	100

Source : Nos enquêtes

Dans ce tableau il est à observer qu'en rapport aux effets de conflits 42-sujets soit 52,5 % soulèvent la guerre, 14 sujets soit 17,5 %, 10 sujets soit 12,5 confirment l'appauvrissement de la société, 6 sujets soit 7,5 % la haine, 5 sujets soit 6,25 % soulèvent le licenciement et enfin 3 sujets soit 3,75 %. La mort et l'empoisonnement.

III.2. Manière de la résolution de conflit dans l'Enseignement supérieur à Walikale

Ce thème nous l'avons exploité par la question suivante ces conflits ont-ils été résolu ? Si oui comment ?

Tableau n°11. Opinion sur la résolution des conflits

OPINION SUR LA RESOLUTION DE CONFLITS	EFFECTIF	POURCENTAGE
Non	75	93,75
Oui	5	6,25
Total	80	100

Source : Nos enquêtes

Concernant les opinions des enquêtés sur la résolution des conflits 75 sujets soit 93,75 % confirment que les conflits n'ont jamais été résolus contre 5 sujets soit 6,25 % seulement

Tableau n°12. Appréciation de conflit dans l'ESURS à Walikale

APPRECIATION DE CONFLITS	EFFECTIF	POURCENTAGE
Mauvaise	48	60
Pas de progrès	20	25
Pas des rendements	9	11,25
Pas de développement	3	3,75
Total	80	100

Source : Nos enquêtes

Le résultat de ce tableau se lit de cette manière, l'appréciation des conflits par rapport à l'ensemble des enquêtés, conflit mauvaises avec 48 réponses, soit 60%, pas de progrès avec 20 réponses, soit 25 %, pas de rendement avec 9 réponses, soit 11,25 % et enfin 3 réponses, soit 3,75 % disent que le conflit n'amène pas de développement.

Tableau n°13. Les auteurs à la base des conflits inter institutionnel dans IESURS à Walikale

LES AUTEURS A LA BASE DES CONFLIYTS INTER INSTITUTIONNEL DANS L'ESURS à Walikale	EFFECTIF	POURCENTAGE
Autorités des institutions	41	51,25
Responsables des familles	19	23,75
Leader de la place	14	17,5
Quelques chefs locaux	6	7,5
Total	80	100

Source : Nos enquêtes

Il ressort dans ce tableau qu'en rapport aux auteurs des conflits dans l'Enseignement supérieur et universitaire à Walikale les autorités des institutions arrivent en premier lieu avec 41 réponses soit 51,25 %, les responsables des familles avec 19 réponses, soit 23,75 %, le leader de la place avec 14 réponses, soit 17,5 %, et enfin quelques chefs locaux avec 6 réponses soit 7,5 % des réponses.

Tableau n°14 : Solution employés à la résolution de conflits

SOLUTIONS EMPLOYEES	EFFECTIF	%
Une bonne répartition des tâches	18	22,5
Le dialogue	17	21,25
Rester ensemble	15	18,75
La collaboration	13	16,25
L'union	10	12,25
	4	5
Qu'il ait beaucoup d'enseignants, et mettre l'homme qu'il faut à la place		
Total	80	100

Source : Nos enquêtes

Les résultats de ce tableau montre les solutions employés pour la résolution suivant sujets, soit 5 %, qu'il y ait beaucoup d'enseignants avec 2 sujets soit 2,5 % et enfin mettre l'homme à la place qu'il faut une personne soit 1,25 %.

III.5. INTERPRETATION DES RESULTATS

Que faut-il comprendre et retenir de ce résultat présenté, et analysé dans la première partie de ce chapitre ? Tel est l'objet de ce chapitre, l'interprétation des résultats va suivre les différents points contenus dans la première partie.

En ce qui concerne le sexe 85 % de nos enquêtés ont le sexe masculin, contre 15 % des sujets ayant le sexe féminin, ayant répondu à notre questionnaire. Pour l'état civil 72,5 % de nos enquêtés 47,5 % sont étudiants 27,5 % sont enseignants, les commerçants, infirmiers et médecin avec une faible proportion.

Concernant l'ancienneté de nos enquêtés 57,5 % ont fait plus de 8 ans à Walikale et ils savent les rouages des institutions. L'âge de nos enquêtés la plupart varient entre 31 et 40 ans soit 50 % ayant fournis les

informations.

Les opinions des enquêtés face à l'existence de conflits entre les personnels sont soulevées en 92,5 % par nos enquêtés, le tableau n°7le. Démontre. Ce qui nous amène à confirmer notre première hypothèse selon laquelle il existerait des conflits interpersonnels dans l'enseignement supérieur et universitaire à Walikale.

Quant aux causes mettant les agents en conflits dans l'enseignement supérieur et universitaire à Walikale sont en 52,5% ils confirment que cela est dû au pouvoir des autorités et l'argent avec 25 des réponses, ce qui nous pousse à confirmer notre deuxième hypothèse selon laquelle : « les causes et sources inter personnel dans l'Enseignement supérieur et universitaire à Walikale seraient multiples entre autre le non-respect de règlement des institutions »

La question des effets de conflits 52,5 % des enquêtés confirment la guerre et les reste avec faible proportion.

Le tableau n°11 nous montre qu'en.93,75 % confirment que le conflit n'a jamais été résolu jusqu'à lors. Ce qui nous pousse à confirmer notre troisième hypothèse selon laquelle : « le conflit à l'Enseignement supérieur et universitaire n'aurait jamais été résolu jusqu'à lors et les conséquences serait néfastes.

La question de l'avenir ou l'appréciation de ce conflit 60% des enquêtés disent que les conflits ont mauvaises et n'amènent jamais des progrès avec 25% mais ce qu'il faut retenir est que les conflits sont inévitables sauf il faut seulement savoir les gérer.

CONCLUSION

Nous voici au terme de notre étude qui a porté sur l'étude de conflit inter personnel dans les organisations cas de l'enseignement supérieur et universitaire à Walikale.

Il convient de rappeler que nous nous sommes posés un problème de recherche lié aux sources des conflits inter personnels dans l'enseignement supérieur et universitaire dans la cité de Walikale, pour y parvenir nous nous sommes posés des questions qui nous ont posés à :

- Il existerait des conflits inter personnel dans Enseignement supérieur et universitaire à Walikale
- Les causes et les sources de ce conflit inter personnel dans l'Enseignement supérieur et universitaire à Walikale ;
- Les causes et les sources de ce conflit inter personnel serait multiples entre autre le non-respect de règlement des institutions et du problème de leadership
- Ce conflit ne serait jamais résolu et cela amènerais des conséquences néfastes ;

Les objectifs ci-après nous ont aidés à faire assoir notre recherche

- Identifier les sources de conflit inter personnel dans l'enseignement supérieur et universitaire à Walikale ;
- Exposer les solutions proposées pour les chefs et acteurs de l'Enseignement supérieur et universitaire pour le résoudre.
- Notre travail à un double intérêt
- Sur le plan théorique, il constitue un texte d'information sur le plan et 'source des conflits qui se manifestent dans l'Enseignement supérieur et universitaire à Walikale.
- Les résultats de notre étude aideront les gestionnaires des institutions supérieures et universitaires de la cité de Walikale à adopter une conduite responsable pour le bien-être et la promotion de l'élite intellectuelle de Walikale en particulier et en RDC en général.

A cet effet, un questionnaire a été élaboré en vue d'atteindre l'objectif poursuivi, les données obtenues ont été traitées par l'analyse de contenu/ Notre population d'étude étant composée des 150 intellectuels étudiants, enseignants et autres à qui nous avons illustré notre questionnaire d'enquête.

A l'issue du dépouillement, les principaux résultats sont les suivants 92,5 % de nos enquêtés témoignent

l'existence des conflits dans l'Enseignement supérieur et universitaire àWalikale;52,5 % des causes les enquêtés soulèvent le règne du pouvoir aux universités de la place.

Dans le tableau n°9 nous trouvons 50 % d'enquêtés qui confirment l'existence de conflits d'intérêt personnel et 32,5 % le conflit idéologique.

Souligne que les effets de conflits soulevés par les enquêtés 52 % d'enquêtés qui confirment l'existence de conflit d'intérêt personnel et 32,5 % le conflit idéologique.

Les effets de conflits soulevés par les enquêtés 52 % souligne que la présence de conflit non résolu peut causer à la longue la guerre, la séparation, la pauvreté, la haine et le licenciement en faible proportion.

BIBLIOGRAPHIE

I. OUVRAGES

1. *GOUD. D.J. (1974) Les conflits dans les organisations, Kinshasa, Lubumbashi, éd. Mont noire,*
2. *GENECO, (1974) Gestion des affaires publiques, Paris, PUF,*
3. *GRAWTZ. M. (1974), Méthode des sciences sociales, Paris, Dalloz,*
4. *NANNOUN.H.(1975), Conflits de l'éducation, Paris, PUF,*
5. *6 HENRI PIERRON, (2005) Vocabulaire de la psychologie, Paris,*
6. *ALBOU. P. (1996), Problème humain d'entreprise, 3^e éd. DUNOD, - Paris,*
7. *3-ERBERS. S, (1972) Sociologie du travail, éd. Dalloz, Paris,*
8. *2 DELANDSHEERE, (1974) Introduction à la recherche à l'éducation, Paris, Armand Collin,*
9. *SEKIOU et All, (1993) Gestion des ressources humaines, Bruxelles,*
10. *TSHIMPANGA.B(2009)., Psychologie sociale, Cours inédit FPSE, Université de Kisangani ;*
11. *KURTZ LEWIN, (1996) Encyclopédie Universelles, Corps 5, Paris, éd. S.A,*

II. AUTRES DOCUMENTS

1. *DIMOKÉ DUMBI TUNDA, (2010) Présentation de la DGI et programme de réforme et de modernisation de la DGI,*
2. *BERNARD. L. (2001), La prévention des crises et l'installation d'une paix durable en RDC, Copyright,*
3. *UNICEF, (2000) Promotion de paix et des droits de l'Homme, New-York,*

III. DICTIONNAIRES

1. *Encyclopédie de poche, illustré 2003*
2. *Dictionnaire encyclopédique pédagogique, Bruxelles, 1979*
3. *Rapport de la société civile pour la pacification du Nord-Kivu, 2012*
4. *LABAMA LOKWA, (2004) Processus de résolution des conflits module de formation, Kisangani, 2004*
5. *HAZKIAS Assefa,(2012) Transformation de conflits, programme de consolidation de la paix, World Relief Congo,*