|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Réflexion 1 - Classer les conflits en fonction de leur style** | | |
| Durée : 10’ | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source |

### **Travail à faire**

À l’aide du tableau suivant, qui définit les types de conflits existants, classez les différents conflits en fonction de leur style en cochant les bonnes réponses dans le tableau joint.

|  |
| --- |
| **Les styles de conflits** |
| * **Conflit d’autorité** : plusieurs personnes veulent décider. * **Conflit de culture**: conflit dû à la culture, l’éducation ou à des valeurs différentes. * **Conflit d’intérêt**: risque de perdre un avantage au profit d’un collègue. * **Conflit de structure**: incompréhension dans les méthodes de travail. * **Conflit de fonctions**: mauvaise définition des tâches. |

**Conflit 1 :**

Le directeur décide de remplacer certains ordinateurs devenus trop vieux et trop lents. Pierre, le comptable avait insisté il y a quelques mois pour récupérer celui d’un collègue qui partait à la retraite. Aujourd’hui, Antoine son collègue et voisin de bureau va recevoir le sien tout neuf.

Pierre voudrait échanger le sien avec le nouvel ordinateur d’Antoine. Bien sûr, ce dernier ne veut rien entendre, il dit que Pierre a déjà été favorisé lorsqu’il a obtenu son ordinateur il y a quelques mois.

Les relations sont tendues car chacun pense que l’autre devrait fournir un effort.

**Conflit 2 :**

Le directeur des ressources humaines et le directeur administratif et financier voudraient tous les deux que l’assistant qui a été engagé pour un stage de trois mois au sein de l’entreprise puisse remplacer leur assistant personnel qui sera en vacances au mois d’août.

**Conflit 3 :**

Lors d’une réunion de service, deux commerciaux s’opposent sur leurs méthodes de négociation.

Le ton monte car chacun trouve les procédés de l’autre inadmissibles.

**Conflit 4 :**

Chen Sing et Arthur discutent devant la machine à café. Le jeune Chinois récemment arrivé dans l’entreprise ne comprend pas qu’Alice, l’assistante, fasse la bise à toutes les personnes du service lorsqu’elle arrive le matin.

Il trouve cela déplacé et s’offusque de constater qu’Arthur ne voit rien d’anormal à cela. Ce dernier lui dit même que c’est souvent comme ça dans les autres entreprises et qu’Alice est malgré tout une jeune fille très bien.

Chen Sing reste dubitatif et il est persuadé que c’est un comportement incorrect et préjudiciable pour Alice.

**Conflit 5 :**

L’assistante du directeur des achats se fait réprimander par ce dernier car il attendait des tableaux récapitulatifs qui n’ont pas été faits.

L’assistante est sûre que ce travail ne lui a jamais été demandé, elle ne retrouve d’ailleurs aucune consigne écrite de sa part.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Conflit 1** | O Autorité | O Culture | O Intérêt | O Structure | O Fonctions |
| **Conflit 2** | O Autorité | O Culture | O Intérêt | O Structure | O Fonctions |
| **Conflit 3** | O Autorité | O Culture | O Intérêt | O Structure | O Fonctions |
| **Conflit 4** | O Autorité | O Culture | O Intérêt | O Structure | O Fonctions |
| **Conflit 5** | O Autorité | O Culture | O Intérêt | O Structure | O Fonctions |