

B2.12.1 Gérer un conflit en entreprise

Gestire un conflitto in azienda



Dans une équipe, un **conflit** peut commencer par une simple **tension** et évoluer vers une **crise**, surtout quand la **communication** se dégrade. Quand la situation dure et que l'ambiance se détériore, on parle d'**enlissement**. Il faut réagir tôt : identifier les causes, puis choisir le bon interlocuteur. Un salarié peut en parler à son manager, tandis qu'un manager organise des entretiens individuels et collectifs pour construire une solution gagnant-gagnant.

*In un team, un **conflitto** può iniziare con una semplice **tensione** ed evolvere in una **crisi**, soprattutto quando la **comunicazione** peggiora. Quando la situazione dura e l'atmosfera si deteriora, si parla di **stallo**. Bisogna reagire presto: identificare le cause, poi scegliere il giusto interlocutore. Un dipendente può parlarne con il proprio manager, mentre un manager organizza colloqui individuali e collettivi per costruire una soluzione vantaggiosa per entrambe le parti.*

1. Quelle situation correspond à la « crise » dans un conflit au travail ?
 - a. Le conflit dure depuis des années, mais l'ambiance reste neutre.
 - b. La communication devient difficile et les échanges se bloquent.
 - c. Les collègues signent un accord écrit et le problème est clos.
 - d. Un simple désaccord apparaît, sans impact sur le travail.
2. Quelle est la première étape recommandée pour gérer un différend dans l'équipe ?
 - a. Chercher tout de suite un compromis sans discuter des causes.
 - b. Demander à un collègue de prendre parti publiquement.
 - c. Attendre que la situation se règle d'elle-même.
 - d. Identifier la nature du conflit et ses causes.

1-b 2-d