

B2.12.1 Gérer un conflit en entreprise

Rozwiązywanie konfliktu w firmie



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.

*W zespole **konflikt** może zacząć się od prostego **napięcia** i przerodzić się w **kryzys**, zwłaszcza gdy **komunikacja** się pogarsza. Gdy sytuacja trwa i atmosfera się pogarsza, mówi się o **impasie**. Trzeba zareagować wcześniej: zidentyfikować przyczyny, a następnie wybrać właściwą osobę do rozmowy. Pracownik może porozmawiać o tym ze swoim menedżerem, natomiast menedżer organizuje rozmowy indywidualne i zespołowe, aby wypracować rozwiązanie wygraną-wygrana.*

1. Quelle situation correspond à la « crise » dans un conflit au travail ?

- | | |
|---|---|
| a. Les collègues signent un accord écrit et le problème est clos. | b. La communication devient difficile et les échanges se bloquent. |
| c. Un simple désaccord apparaît, sans impact sur le travail. | d. Le conflit dure depuis des années, mais l'ambiance reste neutre. |

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. Attendre que la situation se règle d'elle-même. |
| c. Identifier la nature du conflit et ses causes. | d. Demander à un collègue de prendre parti publiquement. |

1-b 2-c