|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Réflexion 3 - Analyser un conflit et ses effets** | | |
| Durée : 20’ | Homme avec un remplissage uniou Deux hommes avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

Dans le cadre d’une société de commerce alimentaire, il existe un problème récurrent entre deux salariés : M. Pinaud, responsable de la chaine « froid » et M. Bouvier, ouvrier spécialisé sous les ordres de M. Pinaud.

Dans ce contexte, vous avez visité les ateliers et vous avez assisté aux évènements suivants :

**Situation 1**

Vous constatez le lundi matin, que M. Pinaud sert la main des membres de son équipe en arrivant, mais lorsqu’il arrive vers M. Bouvier, il lui dit bonjour d’un mouvement de tête. Puis vous surprenez une conversation entre M. Bouvier et un collègue :

**M. Bouvier**: « Sais-tu comment on change la date sur mon étiqueteuse car elle n’est plus à jour ce matin ? »

**Le collègue**: « Je l’ai déjà fait, mais je ne m’en souviens plus…tu as qu’à demander au chef. »

**M. Bouvier**: « Ah non, je ne veux rien lui devoir, il se croit déjà supérieur à nous avec ses remarques, j’ai pas envie qu’il me critique encore. »

**Le collègue**: « Je ne sais pas pourquoi tu dis ça, il est toujours correct avec moi, on plaisante même parfois. »

**M. Bouvier**: « Depuis que j’ai refusé de déplacer mes congés, il est vraiment hautain, il doit être rancunier, à m’en vouloir encore plus d’un an après… »

**Le collègue**: « Ben, tu as qu’à lui en parler ouvertement pour régler ça. »

**M. Bouvier**: « Oh non, j’veux pas lui adresser la parole. »

**Le collègue**: « Alors demande à Stéphane pour la maintenance c’est lui qui se déplace. »

**M. Bouvier**: « Oui c’est ce que je vais faire. »

**Situation 2**

À la fin de matinée, M. Pinaud vous demande votre ressenti sur la matinée écoulée. Il insiste pour savoir ce que vous pensez de M. Bouvier.

**M. Pinaud** : « Alors ça s’est bien passé ? Les collègues vous ont accueillie ? »

**Vous** : « Oui, oui très bien, j’ai échangé avec chacun pour bien comprendre leur poste et leur travail. »

**M. Pinaud** : « Et avec M. Bouvier ? »

**Vous** : « Il m’a détaillé son travail, montré ses relevés, expliqué ses fonctions et contraintes dans le détail. »

**M. Pinaud** : « Eh, bien vous avez de la chance, c’est une personne difficile, qui a un sale caractère, il travaille bien mais il n’est pas sociable. Depuis quelque temps, il s’est renfermé, il me dit à peine bonjour. Alors vous savez, j’vais pas le forcer, je l’ignore. »

**Travail à faire**

1. **En quoi l’attitude des deux salariés montre-t-elle qu’il y a un conflit entre elles ?**
2. **Est-ce que les deux personnes ont la même attitude face à ce problème ?**
3. **Quelles sont les conséquences professionnelles et personnelles de ce conflit ?**
4. **Proposerez des solutions pour améliorer les relations entre ces deux personnes.**