



Pris au piège d'un jeu obscur

ETUDE DE CAS
2008 - 2009, S2

Avant-première

UFR Gestion et économie d'entreprise - Service TICe



Pris au piège d'un jeu obscur

SERVICE TICe PÉDAGOGIE ET NOUVELLES TECHNOLOGIES

Production et édition :

Service TICe
Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne

EPI Ressources TICe
<http://ressources-tice.univ-paris1.fr>



Financement et diffusion :

Université Numérique Thématique AUNEGE
(Association des Universités pour le développement de
l'enseignement numérique en Economie et Gestion)

AUNEGE
<http://www.aunege.org>

aunege

**Étude de cas filmée et module de formation en ligne
sur les conflits interpersonnels en entreprise,**

avec le témoignage de Jacques C.,
recueilli et analysé par Renaud Müller et Arnaud Pellissier-Tanon

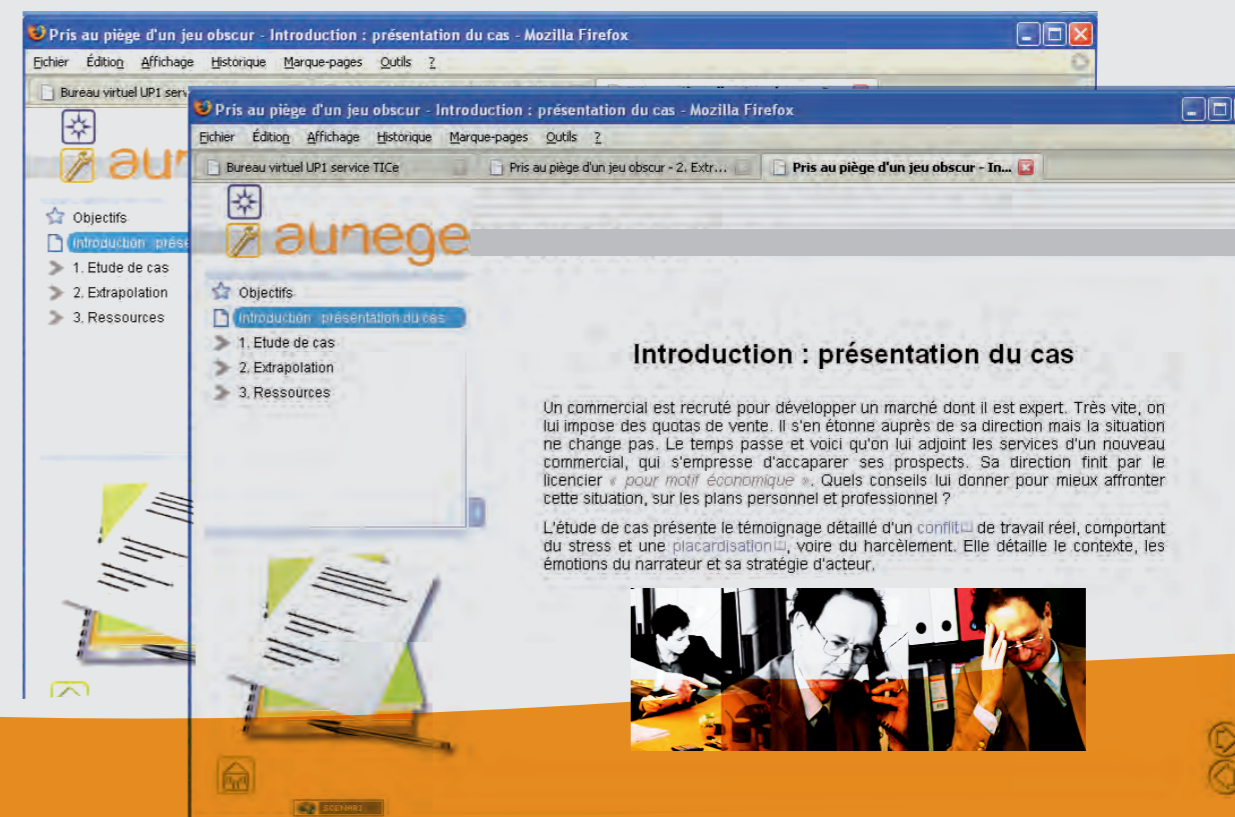
2 juin 2009

Pris au piège d'un jeu obscur

Type de ressource	Etude de cas					
Objectif	Reconnaitre et analyser les situations de conflit interpersonnel, en évaluer les enjeux psychologiques, organisationnels et éthiques					
Auteurs	Arnaud Pelissier-Tanon, Maître de conférences en gestion, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne Renaud Müller, Maître de conférence en gestion, Université Blaise Pascal Clermont 2					
Discipline	Gestion					
Mots clés	Entreprise, éthique, relations humaines, management, stress, conflit, placardisation					
Niveau	L1	L2	L3	M1	M2	D
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Composants	Film (24 min.), module de formation en ligne, notices pédagogiques					
Film et notice	www.aunege.org/etudiants/eco-gestion/etudes-de-cas-filmees					

Un commercial est recruté pour développer le marché d'un produit dont il est expert. Très vite, on lui impose des quotas de vente. Il s'en étonne auprès de sa direction mais la situation ne change pas. Le temps passe et voici qu'on lui adjoint les services d'un nouveau commercial, qui s'empresse d'accaparer ses prospects. Sa direction finit par le licencier « pour motif économique ». Quels conseils lui donner pour mieux affronter cette situation, sur les plans personnel et professionnel ?

L'étude de cas présente le témoignage détaillé d'un conflit de travail réel, comportant du stress et une placardisation, voire du harcèlement. Elle détaille le contexte, les émotions du narrateur et sa stratégie d'acteur.



Usage pédagogique

Que faire dans un pareil cas ? Est-il possible de sortir de la spirale de violence et, si oui, à l'aide de quelle attitude ? A qui recourir, au regard de quelles attentes ? Cette étude de cas a vocation à servir d'appui à des formations centrées sur les relations interpersonnelles, que ce soit en GRH ou en éthique d'entreprise.

Une notice pédagogique complète le cas lui-même. L'enseignant, en présentiel, mettra en évidence le rôle que les tiers, témoins et confidents, ligne hiérarchique ou Justice, pour citer les principaux, jouent, par la médiation et l'arbitrage, dans la régulation de la violence et la résolution des conflits. Le module de formation en ligne reprend l'ensemble de ces éléments d'une façon adaptée au rythme de l'apprenant.