*Y a-t-il un conflit ?*

Mise en situation :

Vous travaillez pour Hydro-Québec, secteur Bas-St-Laurent. Vous êtes responsable de l’équipe d’approvisionnement, d’entretien et de réparation du matériel informatique. Vous faites affaire avec l’entreprise *À votre écoute !* pour l’approvisionnement des ordinateurs de table. Ce partenariat est fort important pour vous parce qu’il vous permet d’obtenir des ordinateurs de qualité à un prix moindre. Il l’est aussi pour l’entreprise *À votre écoute !* parce que vous êtes l’un de ses plus gros clients. Or, chaque fois que vous tentez de communiquer avec celle-ci pour passer votre commande, il y a toujours des complications. Soit, il est impossible de parler à quelqu’un, soit, la personne manifeste beaucoup de lenteur dans votre prise de commande ou soit des erreurs se glissent et vous ne recevez pas ce que vous souhaitiez. Cette situation vous contrarie vraiment. Aujourd’hui, vous avez décidé que vous avez atteint votre limite et que vous en parlerez au directeur.

1. Y a-t-il un différend exprimé dans cette situation ? Si oui, lequel ?

Service a clientele de marde !

1. Y a-t-il une interdépendance entre les deux parties impliquées ? Expliquez votre réponse.

OUI hydro gros acheteur sol autre veut money toi veut pc

1. Les deux parties ont-elles des motivations incompatibles ? Si oui, lesquelles ?

non

1. Y a-t-il une gratification (ressource) qui est limitée ? Si oui, laquelle ?
2. L’une des parties considère-t-elle que l’autre l’empêche d’atteindre son objectif ? Expliquez votre réponse.
3. Peut-on considérer qu’il y a un conflit ? Expliquez votre réponse.