

Gestion des conflits, désaccords et problèmes (ou mieux gérer sa frustration)

Les travailleurs doivent avoir :

- Savoir-faire
- Savoir-être

Ils sont souvent engagés pour leur savoir-faire, mais remerciés pour leur savoir-être...

Les conflits doivent être bien gérés

3 responsabilités :

- Rester calme
- Rechercher une solution
- M'adresser à la bonne personne

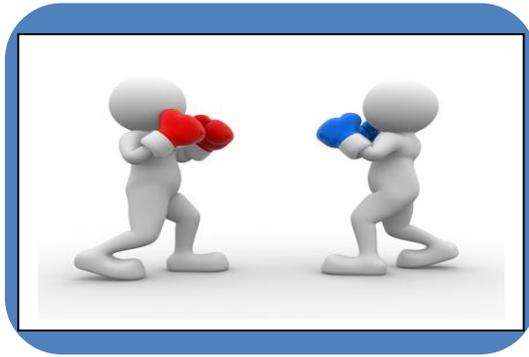
Qu'est-ce qui cause les conflits ?

- Les différences
- Les personnalités (relations interpersonnelles)
- L'organisation
- Le pouvoir

5 styles de gestion de conflit :

- Accommodement (accepter tout ce que l'autre veut pour conserver une bonne relation). Je ne m'affirme pas, mais je collabore.
- Compétition (C'est ça ou rien) – Je m'affirme sans collaborer.
- Évitement (« J'y penserai plus tard »). Le conflit pourrait augmenter. Je ne m'affirme pas et je ne collabore pas.
- Collaboration (« Deux têtes valent mieux qu'une »). Je m'affirme et je collabore.
- Compromis (On conclue une entente à court terme).

Styles de gestion de conflits



Compétition



Collaboration



Compromis



Évitement



Accommodement

OBJECTIF

RELATION

Relations : être à l'écoute des signaux d'alerte

