

TRAITER UN CONFLIT

= intervenir le plus tôt possible

Les étapes clés:

→ Calmer le ou les interlocuteur

Utilisez un ton apaisé
Faites silence si le calme ne vient pas
Fixer un rendez-vous quand le calme sera revenu

→ Utilisez l'attitude flash

Rencontrer chaque individu
Rencontrer l'ensemble des individus dans un second temps
Utilisez votre droit de gérance en cas de désaccord
Suivre les engagements pris

→ Employer la méthode ReDDD

Ressenti émotionnel : comment se sent-il ?
Désir : quelles sont ses intentions ?
Décisions : qu'envisage t-il de faire ?
Délai : dans quels délais ?

→ Contractualiser avec le DESC

→ Métacommuniquiez

Les bonnes habitudes pour prévenir les conflits

✓ ERIC

Ecouter
Récapituler la demande ou le propos
Interroger pour obtenir un maximum d'informations
Conclure, confirmer

✓ Sortez du triangle de Karpman

Ni sauveur, ni victime, ni persécuteur

Soyez assertif, soyez gagnant – gagnant !

