FICHE PRATIQUE MANAGERS

MIEUX COMPRENDRE LES SITUATIONS DIFFICILES ET COMMENT AGIR ?

Mieux comprendre les situations difficiles et comment agir

Les traits de personnalité sont caractérisés par les manières habituelles dont on perçoit son environnement et sa propre personne ainsi que les manières de se comporter et de réagir, souvent définies par des adjectifs comme : autoritaire, consciencieux, anxieux, optimiste, méfiant…

Dans le contexte professionnel, nous pouvons constater des comportements inadaptés.

L'objectif n'est pas de distinguer les personnes en fonction de leurs prédispositions et de les classifier.

Au travail comme dans la sphère privée, chaque personne est unique et singulière. Pour faire face aux situations, elle va actionner les ressources internes dont elle dispose et interagir avec son environnement. C'est quand des événements extérieurs entravent cette action que la personne va se retrouver en difficulté.

Dans certaines situations, il peut arriver que la raison réelle d'une relation difficile ne provienne pas uniquement du collègue lui-même, mais aussi de notre propre ressenti.

Il est préférable de :

- parler de ses besoins propres et de ses attentes plutôt que des obligations de son interlocuteur
- partir d'une situation concrète plutôt que de s'appuyer sur des grands principes
- parler du comportement et non de la personnalité
- décrire des faits plutôt que juger la personne

Partage de bonnes pratiques :

FAIRE	NE PAS FAIRE
Essayer de changer les comportements	Vouloir changer la vision du monde de l'autre
Comprendre les craintes et les appréhensions	Penser qu'il s'agit uniquement d'une question de mauvaise volonté
Accepter un changement progressif	Exiger un changement rapide
Exprimer vos besoins et vos limites	Faire la morale
Accepter un changement incomplet	Exiger la perfection, puis tout laisser tomber
Tenir bon sur l'essentiel	Compatir ou rentrer dans son jeu