



Gestion d'une situation délicate entre collègues

Avant de parler avec un collègue pour régler un inconfort, un conflit, ou une problématique, il faut se préparer.

- Attendre d'être calme avant de commencer la discussion
- Être prêt à écouter et à comprendre l'autre
- Choisir le bon moment pour parler

Pour se préparer, voici quelques questions à se poser avant d'utiliser la méthode de communication DESC :

Qu'est ce que je ressens ?
(Ex. tristesse, colère, anxiété)

Pourquoi et depuis quand je me sens comme cela ?

Que s'est-il passé ?
(paroles, gestes, événements)

Est-ce qu'il y a quelque chose dans ma vie personnelle qui me rend plus sensible ou moins patient au travail ?

Est ce que je suis prêt à entendre l'idée de l'autre et à chercher une solution ensemble ?

Qu'est ce que l'autre personne pourrait penser ou ressentir dans cette situation ?

Est-ce que mes actions ont pu blesser l'autre ou rendre la situation plus difficile ? Lesquelles ?

Quels sont mes besoins et mes attentes face à la situation ?



