

Check-list: kit d'urgence pour les situations de gestion difficiles

Comment dois-je me comporter dans les situations de gestion difficiles? Les points suivants sont une aide à la résolution des conflits.

Caractéristique	Procédure/instrument
<input type="checkbox"/> Recueillir les faits et réfléchir à toute la procédure	<ul style="list-style-type: none"> ■ Retenir les observations et les perceptions importantes ■ Clarifier ses propres objectifs et définir la procédure
<input type="checkbox"/> Devenir très vite actif et aborder directement la situation	<ul style="list-style-type: none"> ■ Décider quelle sorte d'entretien sera utile et efficace ■ Utiliser le feed-back en trois parties et en venir au sujet dans les 30 secondes maximum ■ Préparer soigneusement l'introduction de l'entretien
<input type="checkbox"/> Chercher des solutions ensemble	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ecouter activement et trouver les origines et le contexte à l'aide de questions ouvertes, se concentrer sur les intérêts et objectifs communs ■ Impliquer les personnes concernées dans la recherche de solutions, développer des possibilités où chacun sort gagnant
<input type="checkbox"/> Aborder et résoudre les conflits à temps	<ul style="list-style-type: none"> ■ Commencer par comprendre soi-même le conflit à l'aide de questions. Puis parler au plus vite aux personnes concernées ■ Veiller à ce que tout le monde parle et écoute les autres ■ En cas d'incertitudes ou si la situation devient explosive, faire appel à un soutien externe sous la forme d'une médiation
<input type="checkbox"/> Donner des directives claires et fixer des limites	<ul style="list-style-type: none"> ■ Communiquer clairement et imposer des objectifs, des idées et des limites ■ Assumer son rôle de cadre ■ Traiter les collaborateurs objectivement et avec estime, reconnaître leurs performances et les soutenir dans leur développement
<input type="checkbox"/> Entretenir les relations tout en gardant une distance	<ul style="list-style-type: none"> ■ Etre conscient des différents rôles que l'on doit endosser dans une petite entreprise et décider quand porter quelle casquette, tout en le faisant de façon transparente ■ Trouver un bon équilibre entre proximité et distance pour prévenir les situations difficiles

pe – Gestion de la petite entreprise

Édité par PostFinance en collaboration avec KMU-HSG