

3.7 Traitement des situations difficiles

Description :

Le présent outil fournit une liste de contrôle pour évaluer votre approche personnelle en matière de communication dans les situations difficiles et offre des lignes directrices pour gérer efficacement les situations difficiles.

Comment l'utiliser :

Tous les dirigeants doivent traiter des situations difficiles à gérer; après tout, c'est ce qu'on fait quand on dirige. Si les circonstances qui vous occupent de façon particulière peuvent être aussi variées que traiter le rendement médiocre de l'équipe ou traiter des processus qui ne fonctionnent pas (et tout ce qu'il y a entre les deux), il existe des concepts clés qui fournissent un cadre pour vous guider dans le traitement d'une situation difficile. En utilisant la liste de contrôle qui suit, évaluez votre approche de communication dans les situations difficiles et faites les ajustements nécessaires pour vous aider à mieux vous préparer. En suivant les directives, vous serez en mesure de gérer les situations efficacement et de manière professionnelle.

Comportement	Oui	Non	Qu'est-ce que je peux faire pour améliorer les choses?
Je suis conscient de mon style de communication verbale			
Je suis conscient de mon style de communication non verbale			
Je comprends l'importance du langage corporel			
Je comprends les concepts de l'écoute active			
Je fais de l'écoute active			
Je comprends la différence entre le langage corporel et les comportements assertifs, agressifs et passifs			
Je connais ma façon de me comporter dans les situations difficiles			
Je comprends mes forces et mes faiblesses en matière de communication			
Je sais comment dire « non » de manière assertive sans blesser les autres			
Je comprends la valeur du compromis			
Je comprends comment influencer les autres de manière assertive (sans agressivité)			
Je comprends comment désamorcer l'agressivité de quelqu'un d'autre			
Je sais comment créer une situation où tout le monde est gagnant			
Je sais comment offrir de la rétroaction constructive			

Lignes directrices pour gérer les situations difficiles

- Agir de manière professionnelle.
 - Demeurez calme.
 - Ne prenez pas les situations personnellement. Le rôle d'un dirigeant est d'être objectif.
 - Si vous avez l'impression que vous pouvez vous laisser emporter par vos émotions, remettez la réunion ou prenez une pause pour maîtriser vos émotions.

- Établir les faits.
 - Ne faites pas de suppositions.
 - Assurez-vous d'obtenir les faits sans que ce soit du oui-dire. Est-ce que c'est vérifiable?
 - Écoutez tous les points de vue.
 - Prenez le temps de bien établir les choses.
- Poser des questions.
 - Allez à la base du problème (mettez les détails de côté jusqu'à ce que le problème de base soit clair).
 - Quel est l'aspect le plus important que vous devez connaître de la situation?
- Utiliser des techniques d'écoute active.
 - Préciser : Posez des questions pour préciser les choses.
 - Paraphraser : Redites le contenu dans d'autres mots.
 - Faire une réflexion : Redites les sentiments en d'autres mots.
 - Résumer : Dégagez les thèmes ou les points principaux.
 - Utiliser des indices physiques : Hochez la tête, regardez les autres dans les yeux, ayez une attitude corporelle ouverte.
- Recadrer la situation pour éviter les confrontations de personnalités.
 - Expliquez la situation dans une perspective de ce qu'est le vrai problème. Par exemple : « établir la politique sonore du bureau , plutôt que « la radio de quelqu'un joue trop fort ».
 - Précisez ce qui est attendu en traitant la situation en question.
- Confirmer si votre organisation a des politiques ou des lignes directrices qui ont trait au problème en question.
 - Est-ce que cela a déjà été traité par le passé? Dans l'affirmative, comment?
- Déterminer les options et, s'il y a lieu, utilisez un cadre pour évaluer les options (évaluation des pour et des contre, arbre décisionnel, matrice pondérée, carte de pointage équilibrée, etc.).
 - Comment chaque option s'harmonise-t-elle avec la vision et la mission de votre organisation?
 - Avez-vous déterminé des risques importants présentés par les options?
- Rechercher des solutions où tout le monde est gagnant.
 - Si ce n'est pas possible, cherchez un compromis qui fait en sorte que toutes les parties sentent qu'elles ont été entendues.
 - Négociez un résultat acceptable pour toutes les parties.
 - Évitez les situations où une partie estime qu'elle a perdu et que l'autre partie a gagné.
- Faire preuve de créativité pour traiter les situations difficiles.
 - Il n'y a pas de solution universelle pour traiter les situations difficiles.
 - Adaptez votre approche aux aspects particuliers de la situation.
 - Demandez aux parties de suggérer des solutions qui répondent à leurs besoins sans nuire aux autres parties.
- Confirmer la solution.
 - Réaffirmez que toutes les parties peuvent vivre avec la solution.
 - Précisez les implications de la solution.
 - Si nécessaire, expliquez toutes les conséquences de ne pas adhérer à la solution.
- Reconnaître le processus et, si cela s'applique, remercier les parties d'en être arrivées à une solution.