



Je gère les tensions et les conflits

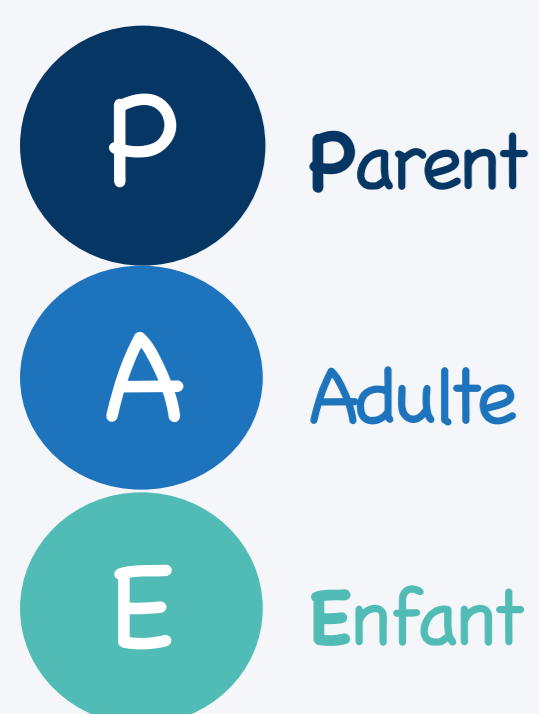
Pour vous aider à mieux gérer la diversité des personnalités que vous managez, nous vous proposons un guide simple et pratique qui regroupe les individus en **6 grandes catégories** :

Persévérant Travaillomane Rêveur Rebelle Promoteur Empathique



Chaque **type de personnalité** a ses codes, son langage, ses références propres.

La compréhension des personnalités donne des clés pour développer des stratégies de communication adaptées, réagir de manière appropriée aux sollicitations de son entourage, mettre en œuvre dans le court terme des relations constructives et efficaces.



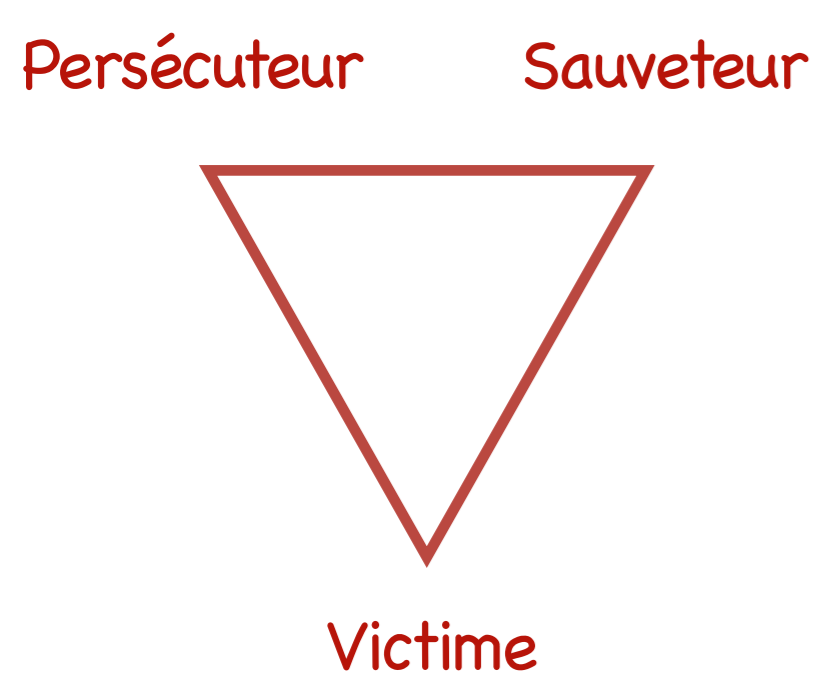
L'outil **États du Moi** vous permettra d'utiliser **le canal de communication le plus approprié** (Parent, Adulte ou Enfant) au **type de personnalité** de votre collaborateur et à la situation rencontrée.

Chaque type de personnalité émet ses propres signaux d'entrée en stress, puis en mécommunication.

Dans ces conditions, les conflits peuvent apparaître, chaque individu prenant au moins 2 des 3 rôles décrits dans le **triangle de Karpman** :

- La **victime** : se déclare incapable de gérer ce qu'elle a à gérer seule
- Le **Persécuteur** : critique, fait pression ou contraint, sans que ces critiques soient vraiment valides
- Le **Sauveteur** : propose de l'aide sans avoir les moyens d'aider ou sans avoir été invité à le faire

Éviter de rentrer en conflit nécessite dans un premier temps d'identifier le(s) rôle(s) à l'œuvre, puis d'éviter de jouer le rôle sollicité, notamment en reconnectant votre interlocuteur avec la réalité.



Si vous intervenez comme **médiateur** entre au moins 2 personnes « **rentrées dans le triangle** », vous devez suivre **un processus en 4 étapes progressives** :

1. Exposer les **faits objectifs** (sans interprétation ni jugement) et l'historique du conflit
2. Aider chacun à **se décentrer du conflit pour se recentrer sur le besoin** : pourquoi avez-vous été amené à faire ou ressentir cela ?
3. Identifier **le plus grand nombre de solutions** puis choisissez les critères objectifs qui permettront de les prioriser
4. Identifier **une solution acceptable pour chacun**, adaptée aux besoins de chacun et respectueuse de la relation. Valider les étapes suivantes

