La gestion des conflits

Aptitudes pour résoudre les conflits

A-G-net
Propreté & Services

Module
COMMERCIAL

APTITUDES À DÉVELOPPER POUR RÉSOUDRE LES CONFLITS

FAIRE PREUVE D'EMPATHIE

Ecouter activement et comprendre objectivement les différentes positions des parties impliquées

FAIRE APPEL À L'INTÉGRITÉ

Respecter les valeurs morales, dont :

- **Respect**
- **Sens du compromis**
- **L'impartialité**
- **La dissociation entre l'émotionnel et le factuel**

A-G-net
Propreté & Services

Module
COMMERCIAL

APTITUDES À DÉVELOPPER POUR RÉSOUDRE LES CONFLITS

ETRE RATIONNEL

S’attarder sur les faits sans céder à ses émotions et s’efforcer à trouver des solutions équitables

ETRE ORIENTÉ-SOLUTION

Encourager les deux parties à réfléchir constructivement sur une solution plutôt que de rester ancré sur le problème

A-G-net
Propreté & Services