



Qui devrait être à la table?

Pour accroître vos chances d'obtenir un résultat positif, choisissez une personne qui :

- 1) connaît bien le problème et possède l'autorité nécessaire pour le régler
- 2) est capable de communiquer clairement et efficacement avec ses propres collègues et d'expliquer les solutions en vue
- 3) garde son calme dans les situations de conflit, même sous pression
- 4) est ouverte aux points de vue des autres
- 5) est disposée à prendre le temps nécessaire pour trouver une solution, et est en mesure de le faire
- 6) est capable de faire la distinction entre les personnalités et les problèmes
- 7) fait preuve d'imagination dans l'élaboration de solutions et favorise la créativité dans la résolution des problèmes
- 8) fait preuve de collaboration et est déterminée à obtenir un résultat mutuellement acceptable
- 9) est capable de cerner et de vérifier les suppositions, et de ne pas s'en tenir à celles-ci
- 10) est capable de trouver des solutions dans une « perspective d'ensemble »
- 11) sait écouter et est capable de voir au-delà de la position des autres pour comprendre ce qui est important pour eux (c.-à-d. leurs intérêts)

Pour obtenir de plus amples renseignements :

Programme de Gestion des conflits d'ordre commercial

gcc.bdm@tpsgc-pwgsc.gc.ca

819-956-4064

www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/gcc-bdm