

## Gérer les conflits

X	Questionnaire
	Que se passe-t-il? Quels sont les faits?
	Quelle est la fréquence du conflit? Est-il régulier ou exceptionnel?
	Quelles sont les personnes concernées?
	Quand se produit-il?
	Dans quelle situation?
	Pourquoi a-t-il lieu? Quelles en sont les causes possibles?
	Qu'est-ce qui a déjà été entrepris pour résoudre le problème? Avec quel résultat?
	Quel est mon rôle dans tout ça? Quel rôle est-ce que je veux ou dois jouer? Quel rôle m'est imposé par ma fonction?
	Qui devrait être associé à la recherche d'une solution?
	Comment ai-je été informé du problème? Quelles sont les autres personnes informées? Lesquelles ne le sont pas? Pourquoi?

X	Vers une solution
	Que faut-il modifier pour aboutir à une solution constructive?
	Quels éléments positifs sont utilisables pour aboutir à une solution?
	Quels sont les obstacles prévisibles?
	Quelles connaissances me manquent actuellement?
	Quelle est ma marge de manœuvre?
	Quelles sont les conclusions de mon analyse?