

Surmonter les conflits

X	Stratégies	Mots-clés
	Exposer le conflit <ul style="list-style-type: none"> • La perturbation personnelle doit être prise au sérieux en évitant de dramatiser. • Utiliser toujours des messages en «Je» (et non en «Tu») 	Ce qui me dérange
	Citer l'objectif personnel: «Je désirerais...»	Mon but
	Fixer les buts en fonction des autres <ul style="list-style-type: none"> • Par des questions directes («Que veux-tu?») • Par des questions de contrôle visant à déterminer le but réel «Comment vois-tu cet élément?» «Que dirais-tu à propos de cela?» • Par l'écoute active 	Ton but
	Rechercher les similitudes <ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les points communs aux divers partenaires? 	Similitudes
	Rechercher des idées, accepter, évaluer <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui permettrait la solution du problème? 	Solution
	Trouver un accord <ul style="list-style-type: none"> • Concret, détaillé, limité par le temps 	Accord
	Assurer un suivi <ul style="list-style-type: none"> • Après un certain temps, évaluer si l'accord trouvé peut devenir une pratique régulière ou s'il ne s'appliquait qu'au problème considéré 	Suivi