



## Gérer les conflits

✓	<b>Questionnaire</b>	
	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?	
	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?	

✓	<b>Vers une solution</b>	
	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?	