


Surmonter les conflits

Stratégies	
<p>Exposer le conflit</p> <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») 	
<p>Citer l'objectif personnel: «Je désirerais...»</p>	
<p>Fixer les buts en fonction des autres</p> <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 	
<p>Rechercher les similitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les points communs aux divers partenaires? 	
<p>Rechercher des idées, accepter, évaluer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui permettrait la solution du problème? 	
<p>Trouver un accord</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concret, détaillé, limité par le temps 	
<p>Assurer un suivi</p> <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 	