**PARTIE A LA FORMATION EN ENTREPRISE DE A - Z CHECK-LIST**

**4. Enseigner et apprendre au sein de l’entreprise**

**4.6. Résolution de problèmes**



Page 1/1

**152**

**Gérer les conflits**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **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? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **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? |

Manuel pour la formation en entreprise © 2019 CSFO, Berne [www.formationprof.ch](http://www.formationprof.ch/)