


TECHNIQUES DE RÉOLUTION DE CONFLITS

- 
1. Définir le problème.
 2. Énumérer les solutions possibles.
 3. Évaluer ces solutions (avantages et inconvénients, pour chacun).
 4. Choisir une solution acceptable pour tous.
 5. Appliquer la solution.
 6. Évaluer les résultats obtenus.



La résolution de conflits ÉTAPE PAR ÉTAPE.

1. Définir le problème :

- Clarifier les besoins de chacun.
- Alternance de messages Je et d'écoute active.
- Si plus d'un conflit, dresser une liste de priorités.

2. Énumérer les solutions possibles :

- Étape de créativité et de remue-méninges.
- Mettre les idées en commun et trouver une solution constructive.
- Éviter de juger ou de critiquer.
- Dresser une liste.

La résolution de conflits (suite) :

3. Évaluer les solutions :

- Avantages et inconvénients.
- Réalisme.

4. Choisir une solution applicable pour tous :

- Adoption et engagement.
- Combinaison de plusieurs solutions.
- L'énoncer clairement.

La résolution de conflits (suite) :

5. Appliquer la solution :

- Établir un plan d'action (quoi et quand).
- Méthode gagnant/gagnant = gens engagés, responsables et dignes de confiance.

6. Évaluer les résultats obtenus:

- Efficacité de la solution.
- Satisfaction des besoins.
- Processus continu et ouvert : peut être amélioré.