

## Surmonter les conflits

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