

Outil 2 : Les conditions idéales pour gérer un conflit

- 1. Ne répondez pas sur le moment ni dans l'émotion**
- 2. Fixez une date, une heure et un lieu de rencontre privé afin de faire un retour sur la situation avec la personne**
 - a. Rencontrez tout de même rapidement la personne à la suite de l'événement (ne pas attendre un mois plus tard).
 - b. Trouvez un moment où chacun sera présent autant physiquement que psychologiquement.
 - c. Assurez-vous de ne pas être dérangés.
- 3. Préparez-vous à la rencontre**
 - a. Fixez-vous un objectif : quel est le résultat souhaité à la fin de cette rencontre?
 - b. Différenciez les faits de vos perceptions et vos émotions.
 - c. Choisissez les faits que vous voulez discuter afin d'atteindre votre objectif. Prenez les faits les plus récents et qui illustrent bien vos propos.
 - d. Familiarisez-vous avec les notions sur l'art de donner un feed-back (voir outil 3).
 - e. L'important est le résultat recherché et non tout dire de long en large à la personne concernée. Votre message se perdra si vous tombez dans l'énumération de vos insatisfactions et vous retournerez au point de départ.
- 4. Communiquez selon les règles de base de la communication (voir outil 4)**
 - a. Ne discréditez pas ce que l'autre vit ou ressent.
 - b. Discutez des solutions avec la personne à la fin de la rencontre. Vous serez plus apte à écouter et vous mettre en accord qu'au début où chacun est davantage sur la défensive.