

Outil :	Gestion des conflits
Pourquoi ?	
Objectif :	Permettre la résolution d'un conflit, en utilisant une assertivité qui s'inscrit dans un dialogue sincère et équilibré, en s'éloignant de l'impact des émotions qui ont été générées chez les personnes concernées.
Contexte :	Une situation conflictuelle entre deux personnes au sein d'une équipe, éventuellement générée par des différences de points de vue ou peut-être par des attentes non satisfaites. Chaque personne croit qu'elle a raison et que son objectif est d'être reconnue.
Cadre d'utilisation :	Dans tout type d'équipe, où plus de deux personnes interagissent avec un objectif commun, même au niveau familial.
Compétence :	Une attitude responsable (honnête) et respectueuse, analyse objective, écoute active, Communication (non violente), État émotionnel neutre, attention au langage non verbal, patience (de soi même, et avec l'autre)
Comment?	
Étapes	<p>1. prenez un temps de réflexion :</p> <p>a) Sur les émotions de chacun, les émotions personnelles et celles de l'interlocuteur.</p> <p>b) Quelle est la racine du problème, son origine, ses conséquences (identifier sa propre part), notamment pour souligner les faits. c) Quel était l'objectif initial de la situation qui a dégénéré</p> <p>d) quelle serait une solution possible pour sortir de cette situation</p> <p>2. Chercher ou faciliter un échange avec l'autre personne</p> <p>a) Commencez par dire comment vous comprenez l'autre personne, ses émotions et ses raisons (empathie)</p> <p>b) Vous pouvez ensuite exprimer vos propres sentiments et raisons</p> <p>c) Elle recherche un terrain d'entente, l'objectif de la situation</p> <p>d) Proposer une solution et demander à l'autre personne si elle est d'accord, écouter sa réponse</p> <p>e) En s'adaptant à la réponse de l'autre personne, une solution est trouvée</p> <p>f) Conformément au point précédent, indiquer un moyen d'obtenir ce résultat</p> <p>* si possible, tire les conclusions qu'elle les a conduits à ce point afin d'éviter que cette situation ne se reproduise à l'avenir.</p>
Méthodologie	Peut-être : - Réunion en face à face - Réunion virtuelle
Avantages	<p>* Améliore la communication au sein des équipes,</p> <p>* Contribue à l'estime de soi, car il recherche le respect de l'autre sans passer par la soumission ou la manipulation</p> <p>* Avec une analyse dans la conclusion, il fournit des leçons pour l'équipe.</p>

<p>Précautions à prendre et/ou conseils</p>	<p>→ Selon le niveau de la situa on, un moment de pause peut être approprié pour essayer de résoudre le conflit plus tard.</p> <p>→ Prendre en compte dans la communication on non verbale : le contact visuel, le fait de parler de soi (je pense, je sens, je pense) ; veiller au volume et au ton de la voix (bienveillante et pas accusatoire), à ce que l'expression corporelle soit cohérente avec le message verbal.</p> <p>→ Savoir écouter l'autre, c'est le laisser parler sans l'interrompre, il est possible de prendre note de ce que dit l'autre et ensuite on peut reformuler ou poser des questions pour vérifier et/ou approfondir sur un point mentionné.</p> <p>→ Il est toujours possible d'exprimer votre désaccord, de dire non, d'exprimer à juste titre vos propres sentiments, tant positifs que négatifs, de faire des critiques constructives</p> <p>→ L'humilité, savoir demander des faveurs, s'excuser ou accepter que l'on ne sache pas quelque chose, accepter aussi les éloges.</p> <p>→ Maturité pour initier, maintenir et terminer les conversations.</p>
<p>Limitations</p>	<p>! Une culture de dialogue est importante</p> <p>! Il faut travailler sur l'écoute active et l'ouverture d'esprit.</p>

Fiche redirigée par : Angélica Ossa

Fiche présentée à: Jean Pierre Rey

Cours: Gestion intégrée de système d'information