

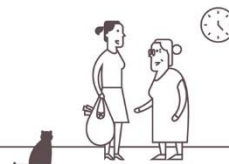


## Processus de gestion d'un conflit

Apaiser un conflit lors d'un échange avec votre salarié demande un peu de préparation. Ne serait-ce que pour avoir les idées claires sur l'origine du conflit, sur ce que vous ressentez et sur la solution que vous envisagez. Prenez donc le temps de compléter cette grille avant le temps d'échange que vous avez programmé avec votre salarié.

| DECRIRE les faits  |   |  |
|--|---|--|
| Qu'est-ce qui s'est réellement produit à l'origine ?                         |   |  |
| <input type="checkbox"/> Des mots<br>.....<br>.....                          | <input type="checkbox"/> Des gestes<br>.....<br>..... | <input type="checkbox"/> Des actes<br>.....<br>..... |
| Quelles en sont les conséquences sur le travail ?<br>.....<br>.....<br>..... |   |  |

| EXPRIMER son ressenti                                      |  |
|--|--|
| Quelle a été ma réaction ?<br>.....<br>.....               | Qu'est-ce que j'aurais préféré qu'il se produise ?<br>.....<br>..... |
| Quelles sont les conséquences pour moi ?<br>.....<br>..... |  |
| Quelles sont mes émotions ?<br>.....<br>.....              |  |



**Proposer des SOLUTIONS**

Quelle serait la meilleure façon de résoudre ce conflit ?

Pour moi

.....  
.....  
.....

Pour mon salarié

.....  
.....  
.....

**Considérer les CONSEQUENCES positives**

Quels sont les bénéfices de la résolution du conflit ?

Pour moi

.....  
.....  
.....

Pour mon salarié

.....  
.....  
.....

**Envisager les CONSEQUENCES négatives**

Que se passerait-il si le conflit n'était pas résolu ?

Pour moi

.....  
.....  
.....

Pour mon salarié

.....  
.....  
.....