

Cinq principes clés pour désamorcer un conflit

Maintenir ou rehausser l'estime de soi

- Reconnaître les efforts positifs.
- Éviter de porter un jugement sur une personne, de la blâmer ou de la critiquer.
- Faire preuve de respect envers les autres et leurs opinions malgré le désaccord.
- Commenter uniquement les faits.

Écouter et répondre avec empathie

- Permettre à l'autre de s'exprimer.
- Écouter le point de vue de l'autre et prêter attention au non-verbal.
- Prendre connaissance des faits et reconnaître les émotions.
- S'attarder au besoin et à l'intérêt de l'autre.

Encourager la participation

- Poser des questions ouvertes (qui, quoi, quand, où, pourquoi, comment).
- Encourager l'ouverture.

Partager les pensées et les sentiments

- Préciser les répercussions.
- Présenter votre point de vue.
- Partager les informations pertinentes et non confidentielles.
- Exprimer vos propres émotions.
- Parler au « je ».

Apporter un soutien sans retirer de responsabilités

- Encourager l'équité et le partage des responsabilités.
- Mettre l'accent sur ce qui peut être fait.
- Faire des promesses réalistes.