



Communication en situation conflictuelle

Éviter de chercher un coupable

Parler au « je »

Gérer l'expression de ses émotions

Se baser sur des faits et non des perceptions

Pratiquer l'écoute active

Reconnaître et comprendre le point de vue de l'autre

Expliquer clairement sa problématique

Faire preuve d'empathie

Chercher une solution gagnante-gagnante

Reformuler pour s'assurer d'une bonne compréhension

Faire un suivi de la solution envisagée

Donner la rétroaction recevable

