

Démarche concrète de résolution de conflits (approche collaborative)

1. Préparation et analyse du conflit

Déterminer la nature du conflit.
Établir les faits.
Définir les causes du conflit, les besoins et les intérêts des parties.
Préparer son approche selon les [principes clés à utiliser pour désamorcer un conflit](#).

2. Présentation et clarification

Préciser le sujet de la discussion.
Partager l'information sur la situation avec les personnes concernées.
Préciser l'importance de la situation (répercussion, intérêt pour l'autre personne).
Déterminer la situation qui est souhaitée ou l'objectif à atteindre.
Valider la compréhension.

3. Développement

Rechercher des solutions (remue-méninge avec les personnes concernées).
Évaluer les besoins en soutien ou en ressources.
Choisir la stratégie la plus appropriée en fonction des causes et des faits observés.
Valider la compréhension.

4. Terrain d'entente

Déterminer un plan d'action précis (qui, quoi, quand, comment).
Préciser les modalités de suivi (responsabilités, échéancier, etc.).

5. Clôture

Résumer les ententes et les éléments du plan d'action.
Faire confirmer aux personnes leur engagement.
Faire preuve de confiance.
Valider encore une fois la compréhension.

6. Suivi

Vérifier si les objectifs sont atteints et les causes du conflit, éliminées.
S'assurer que la solution soit intégrée à la routine quotidienne pour maintenir la solution.

7. Autres moyens si aucun résultat

[La conciliation](#)
[La médiation](#)
[L'arbitrage](#)