

# LA GESTION DES CONFLITS

---

- Accepter le conflit
- Etre conscient du fait que tout conflit est un problème réciproque
- Déclarer son intention de résoudre le différend
- Comprendre le point de vue de l'autre partie
- Comprendre les tenants et les aboutissants du conflit
- Réfléchir en commun à des solutions possibles; faire preuve d'imagination
- Identifier les intérêts communs et une solution mutuellement avantageuse

- 
- Anticiper les conflits

Source: Markus, L. J., *Renegotiating Health Care - Resolving Conflicts to Build Collaboration*, Jossey-Bass, San Francisco, 1995