

TABLE DES MATIERES

1.	ATTENTE DE LA DIRECTION	2
2.	LES PLUS GRANDES SOURCES DE CONFLITS	2
3.	CONSEILS POUR RÉSOUDRE UN CONFLIT	3
3.1	Ne parlez pas à votre collègue si vous êtes en colère ou émotif	3
3.2	Analysez et réfléchissez au problème, séparez les problèmes des personnes	3
3.3	Préparez la rencontre	3
3.4	Communiquez avec l'autre.....	4
3.5	Demandez l'opinion et écoutez l'autre	4
3.6	Entendez-vous sur le problème à résoudre	4
3.7	Traitez le problème en toute confidentialité	4
3.8	Soyez persévérant	5
4.	FAITES APPEL À UN SUPÉRIEUR OU À LA DIRECTION, SI NÉCESSAIRE	5
5.	SITUATION GRAVE	5