

# MA ROUTINE SOFT SKILLS

## LA GESTION DES CONFLITS

Anticiper et résoudre les situations  
conflituelles, de façon diplomatique

### MA MOTIVATION

Je note ici la raison pour laquelle je  
veux travailler ma capacité à gérer  
des conflits...

### MON ENTRAÎNEMENT

J'expérimente un nouvel exercice chaque semaine,  
directement dans mon quotidien.



Je valide ma progression  
en cumulant les exercices,  
semaine après semaine...

#### SEMAINE

1 2 3 4

#### EXERCICE N°1 - LE QUESTIONNEMENT

Je pose régulièrement des questions (ouvertes) pour  
reconnaître et prévenir les discordes latentes :  
"Comment se passe la collaboration en ce moment?",  
"Que faudrait-il améliorer?"

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

#### EXERCICE N°2 - L'ÉCOUTE ACTIVE

Derrière leur discours, j'apprends à reconnaître les  
besoins et motivations de chacun : "Il ne m'écoute  
jamais" sous-entend peut-être un besoin de  
reconnaissance...

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

#### EXERCICE N°3 - LA COMMUNICATION

J'évite de jouer l'intermédiaire ou le sauveur. J'encourage  
les parties à se parler directement et à vérifier ce qu'elles  
croient comprendre (en utilisant la reformulation) : les  
divergences naissent souvent d'une incompréhension ou  
d'une mauvaise interprétation.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------

#### EXERCICE N°4 - LA MÉDIATION

Si je dois intervenir, je joue le rôle de médiateur. Je  
reformule les besoins de chaque partie - en demandant  
si cela est juste. Puis, j'invite chacun à imaginer ce qu'il  
peut faire, pour répondre aux attentes de l'autre.

<input type="checkbox"/>
--------------------------