**METHODE DE RESOLUTION DE PROBLEMES**

**LA METHODE S.I.R.E.P**

* Avant d’entreprendre une résolution des conflits par la méthode **SIREP**, il faut s’assurer que le moment convient à l’application de la méthode et **qu’on a un temps suffisant.**
* Employer **l’écoute active** (écoute des faits et des sentiments) **pour clarifier** la situation et éviter **les malentendus.**

**LES 5 ETAPES DE LA METHODE S.I.R.E.P**

1. **STOP – CALMER LE JEU**

* S’arrêter et réfléchir **⮱** Séparer les personnes si nécessaire. Etre congruent.

1. **IDENTIFIER LE PROBLEME**

* Rassembler les données – les faits

**⮱**Permettre à chacun de s’exprimer à partir de son point de vue en utilisant le « Je »

* Définir le problème

**⮱**Il peut être différent pour l’un et pour l’autre

* Nommer **les émotions** et **les besoins ⮱** Même remarque

**⮱**Faire une synthèse en résumant et faire le point pour éviter les malentendus

1. **RECHERCHER LES IDEES DE SOLUTIONS**

* Dresser une liste de toutes les solutions, sans les évaluer.

**⮱** Encourager l’émergence des solutions y compris les plus originales, sans critique, sans jugement de valeurs.

1. **EVALUER**

* Evaluer les conséquences de chaque idée et le côté pratique des réalisations.

**⮱** Observer les comportements, les réactions, les mimiques face aux solutions suggérées, afin de saisir les solutions applicables et mutuellement acceptables.

**⮱** Modifier certaines solutions inacceptables pour les rendre acceptables.

1. **PLANIFIER**

* Décider d’une solution mutuellement acceptable.

**⮱** S’assurer que chacun comprend clairement la ou les solutions choisies (s)

**⮱** Faire le point des besoins de chacun et des solutions choisies. Il est bon, parfois nécessaire, d’écrire ces décisions. L’écrit pouvant servir de référence.

* Définir les étapes de cette décision **⮱** Décider **qui** fera **quoi** et **quand.**