

Aider deux personnes à dénouer leur conflit : le tiers facilitateur

Parcours interactif avec autodiagnostic

~20 min

Les conflits interpersonnels non traités coûtent cher : ils minent l'ambiance et la performance en silence, ou remontent au manager faute de mieux. Dans des équipes plus autonomes, savoir les dénouer entre pairs devient précieux. Ni réservé aux managers, ni affaire de médiation professionnelle : le module fait du rôle de tiers une posture accessible à tous — avec une méthode concrète, et la lucidité de savoir où s'arrête ce rôle.

— OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 01 Endosser la posture de tiers facilitateur — neutralité, écoute, confiance — sans décider à la place des personnes en conflit.
- 02 Mener des entretiens individuels pour laisser sortir l'émotion et faire émerger la priorité réelle de chacun.
- 03 Conduire la rencontre commune en tenant le cadre et en guidant les deux vers une solution gagnant-gagnant.
- 04 Situer les limites du rôle : éviter le faux facilitateur et passer la main quand le conflit dépasse la médiation entre pairs.

— PUBLIC CONCERNÉ

Tout collègue prêt à aider deux coéquipiers en conflit, sans attendre l'intervention du manager.

- **Prérequis** : aucun

— DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

- 1 **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.
- 2 **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.
- 3 **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.
- 4 **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.
- 5 **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

— UN EXEMPLE PARMI LES SITUATIONS PROPOSÉES

Deux collègues se disputent l'unique voiture de service. Ils vous ont choisie ensemble pour les aider, après une discussion sans résultat. Vous avez reçu chacun séparément. Maintenant réunis, ils vous demandent quelle répartition vous feriez, puisque vous gérez les plannings. Que leur répondez-vous ?

— ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- Passer des positions aux intérêts et viser le gagnant-gagnant — d'après Fisher & Ury (Getting to Yes, 1981)
- Process de résolution en 3 étapes : à deux -> tiers de confiance -> panel — inspiré de Morning Star (Frédéric Laloux, 2014)
- Les 2 questions clés du tiers facilitateur — méthode Athonios
- Posture d'écoute active et de neutralité — inspirée de Carl Rogers

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Fisher & Ury, Getting to Yes (1981, Harvard)
- Rogers & Farson, Active Listening (1957)
- Gary Hamel, « First, Let's Fire All the Managers », Harvard Business Review (2011) — le cas Morning Star
- Weger et al. (2014) — écoute active et sentiment d'être compris