

# Après le conflit : sécuriser la paix, et en faire une chance

Parcours interactif avec autodiagnostic

~20 min

La plupart des équipes croient un conflit réglé dès que le calme revient — et passent à autre chose, alors que le calme peut cacher des braises qui repartiront plus fort. D'où ce module, consacré à l'après : vérifier que la paix est réelle, la consolider par une trace écrite et un rendez-vous de suivi, et transformer l'épreuve en occasion — perspectives élargies, intelligence émotionnelle, relation renforcée.

## — OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 01 Vérifier qu'un conflit est vraiment résolu grâce à trois questions : solution, relation et durée.
- 02 Consolider la sortie de conflit par une trace écrite, des indicateurs partagés et un rendez-vous de suivi.
- 03 Ajuster la solution après l'épreuve du terrain, car un accord se rediscute plutôt qu'il ne se grave.
- 04 Capitaliser sur le conflit pour en tirer des perspectives élargies, de l'intelligence émotionnelle et une relation renforcée.

## — PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui vient de résoudre un conflit au travail et veut s'assurer que la paix tienne.

- **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

Après des semaines de tension, vous et Gabriel avez réparti les appels et les e-mails entre vous. Trois semaines plus tard, lors du suivi prévu, Gabriel dit que tout va bien. Vous constatez pourtant que personne ne rappelle les clients qui attendent. Que faites-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

- Méthode Afthonios : capitalisation à froid en 4 questions — inspiré de l'After Action Review (armée américaine)
- Passage de « victime » à « coresponsable » — inspiré du triangle dramatique de Karpman (1968)
- Méthode Afthonios : 3 questions de vérification de la fin du conflit (satisfaction mutuelle, relation restaurée, tenue dans le temps)
- Intelligence émotionnelle — Salovey & Mayer (1990), popularisée par D. Goleman (1995)

### SOURCES & RÉFÉRENCES

- John Gottman (Université de Washington, « Love Lab »), 1999 : les couples heureux ne sont pas ceux qui ont le moins de conflits, mais ceux qui savent réparer et s'en remettre vite
- S. Karpman, 1968 — triangle dramatique
- Salovey & Mayer, 1990 ; D. Goleman, 1995 — intelligence émotionnelle
- Amy Edmondson (1999) — sécurité psychologique et apprentissage en équipe