

Mener la conversation qui dénoue le conflit

Parcours interactif avec autodiagnostic

~20 min

Dans des équipes plus dispersées, les tensions se règlent moins souvent d'elles-mêmes : elles s'installent, et la conversation censée les dénouer tourne au ping-pong d'accusations. Ce module en donne la conduite précise — les trois règles posées à voix haute avant d'entrer dans le sujet, le silence qui laisse l'autre vider son sac, les mots pour nommer son émotion, et un accord final portant sur la réparation et sur la suite, jamais sur les versions du passé.

— OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 01 Poser le cadre de la conversation avec trois règles explicites : préserver la relation, bannir la violence verbale, aller jusqu'à l'accord.
- 02 Accueillir la colère de l'autre sans se défendre, en la laissant s'exprimer et sans prendre ses accusations pour soi.
- 03 Nommer l'émotion de l'autre pour faire baisser la charge, sans juger ni endosser la responsabilité de ce qu'il ressent.
- 04 S'ouvrir à son tour en partageant son ressenti, puis conduire l'échange vers un accord sur la réparation et sur demain.

— PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui veut mener un désaccord jusqu'à un accord, et managers qui veulent dénouer les tensions de leur équipe.

- **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 PARMIS LES SITUATIONS PROPOSÉES

Nawel et Rodrigo organisent ensemble des ateliers clients. Une salle n'a pas été réservée : chacun pensait que l'autre s'en chargeait. Depuis une demi-heure, ils confrontent leurs souvenirs sans avancer. Un nouvel atelier approche. Comment sortir de cette discussion et trouver un accord pour la suite ?

— 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

- Cadre de la conversation qui dénoue (poser le cadre / laisser vider son sac / nommer l'émotion de l'autre / s'ouvrir / cap sur la solution) — méthode Afthonios, inspiré des techniques de désescalade et de négociation
- Nommer l'émotion de l'autre (technique de désescalade)
- Rupture physique = rupture mentale

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Technique du « labeling » (nommer l'émotion de l'autre) en négociation de crise — popularisée par Chris Voss, ancien négociateur du FBI
- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen, « Difficult Conversations », Harvard Negotiation Project, 1999 — sortir du « qui a raison » pour accueillir le ressenti, puis partager sa part
- Marshall B. Rosenberg, Communication NonViolente, 1999 — « observer sans évaluer » : distinguer les faits des jugements
- Weger et al. (2014) — écoute active et sentiment d'être compris