

Oser affronter un conflit, et bien s'y préparer

Parcours interactif avec autodiagnostic

~20 min

Beaucoup renoncent à aborder une tension, et ceux qui osent s'y lancent souvent à chaud, sur un jugement plutôt qu'un fait — l'échange abîme alors plus qu'il ne répare. Le parti pris de ce module est de tout traiter en amont : isoler le fait, préparer une solution qui ne dépend que de soi, vérifier en deux questions que l'autre est prêt, choisir le moment, le lieu et la durée.

— OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 01 Distinguer le fait du jugement, et nommer le vrai problème avant d'aborder la personne concernée.
- 02 Reconnaître son émotion, revenir au calme, et imaginer de bonne foi la version de l'autre.
- 03 Préparer au moins trois pistes, dont une solution autonome à appliquer même si l'autre refuse la discussion.
- 04 Vérifier en deux questions que l'autre est prêt, puis organiser la rencontre : moment, lieu, durée.

— PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne qui veut aborder un désaccord en étant prête, avec des solutions en poche et le bon moment choisi.

- **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

Votre collègue passe ses appels sur haut-parleur. Trois après-midi cette semaine, vous n'avez pas pu avancer votre note à rendre vendredi. Vous ignorez pourquoi il n'utilise pas de casque. Une salle calme n'est disponible que deux après-midi par semaine. Que préparez-vous pour lui en parler demain ?

— 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

- Distinction faits / jugements — d'après la Communication NonViolente de Marshall Rosenberg.
- Séparer la personne du problème — méthode Harvard, Fisher & Ury (Getting to Yes, 1981).
- Solution autonome de repli — proche du BATNA (Fisher & Ury).
- Préparation et organisation de la rencontre — méthode Afthonios.

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen — « Difficult Conversations » (Harvard Negotiation Project, 1999), cadre des trois conversations
- Roger Fisher & William Ury — Harvard Negotiation Project, principe du BATNA (meilleure solution de repli)
- Marshall Rosenberg — communication non violente (CNV), distinction faits / jugements
- James Gross (1998) — les processus de régulation émotionnelle