

Prévenir les tensions avant qu'elles n'éclatent

Module adaptatif

~20 min

43 % des salariés perdent deux semaines ou plus à ruminer un problème qu'ils n'osent pas aborder (Crucial Learning) : la tension silencieuse grossit jusqu'au conflit installé. Ce module se place avant l'éclat : quatre pratiques qui cultivent un terreau où la tension prend moins, des antennes pour lire les signaux faibles — plus difficiles à capter à distance —, et un désamorçage précoce, jusqu'à savoir passer la main quand l'informel ne suffit plus.

— OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 01 Cultiver le terreau qui prévient les tensions : pensée divergente accueillie, clarté, consultation avant décision, cohésion.
- 02 Repérer les tensions latentes grâce aux signaux faibles, en présence comme à distance.
- 03 Désamorcer tôt et en douceur : favoriser l'expression en tête-à-tête, puis chercher la solution ensemble.
- 04 Reconnaître ses limites et passer la main — RH, médiation — quand la résolution informelle ne suffit plus.

— PUBLIC CONCERNÉ

Managers et collaborateurs qui veulent un climat d'équipe serein, et savoir désamorcer une tension quand elle est encore petite.

- **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

Dans l'équipe de nuit d'un service de cardiologie, Ngozi, aide-soignante, remarque que deux collègues ne prennent plus leur pause ensemble, que les transmissions se font en trois mots et que l'humour est devenu acide. Rien n'a éclaté. Elle n'est responsable de personne. Que peut-elle faire dès ce soir ?

— 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

- Acas (Advisory, Conciliation and Arbitration Service) — privilégier la résolution informelle et précoce des conflits au travail
- Désamorçage en 3 gestes (agir tôt, favoriser l'expression, chercher une solution ensemble) — méthode Afthonios
- Prévention des conflits par 4 pratiques (accueillir la pensée divergente, clarté/transparence, consulter avant de décider, cohésion) — méthode Afthonios

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Crucial Learning, « Costly Conversations » — 43 % des salariés perdent deux semaines ou plus à ruminer un problème avant d'oser l'aborder
- Acas (service public britannique de référence sur les conflits au travail) — privilégier une résolution informelle et précoce des tensions avant toute procédure formelle
- Crucial Learning — les collaborateurs sont plus de deux fois plus susceptibles d'éviter d'aborder un problème en télétravail qu'en présentiel
- Weger et al. (2014) — écoute active et sentiment d'être compris