

GESTION DES CONFLITS

Fiche atelier Incidents critiques — Analyser une situation vécue

Objectif : partir d'un exemple concret pour comprendre ce qui déclenche, aggrave ou apaise un conflit, et repérer des pistes d'action.

Consigne : choisissez une situation professionnelle précise. Décrivez les faits sans nommer les personnes ni donner d'informations permettant de les identifier. Distinguez ce que vous avez observé de ce que vous avez interprété. (les faits & les opinions) Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse.

1. Une situation difficile

1. Le contexte Quand et dans quel cadre le désaccord ou la tension s'est-il produit ?

2. Les faits Que s'est-il passé concrètement ? Quelles paroles ou actions ont déclenché ou fait monter la tension ?

3. Ma réaction Qu'ai-je dit ou fait ? Qu'ai-je ressenti ? Qu'ai-je choisi de ne pas faire ?

4. Les conséquences Comment la situation s'est-elle terminée ? Quelles conséquences pour les personnes ou le travail ?

5. Avec le recul Qu'aurais-je pu essayer autrement ? De quoi aurais-je eu besoin pour mieux gérer la situation ?

2. Une situation apaisée ou résolue

6. L'exemple Racontez brièvement une situation où vous avez contribué à apaiser un désaccord ou à trouver une issue constructive.

7. Ce qui a aidé Quels gestes, paroles ou conditions ont fait la différence (écoute, reformulation, clarification, limite posée, aide d'un tiers...) ?

3. Mes besoins pour progresser

8. Ma difficulté principale Dans les conflits, qu'est-ce qui est le plus difficile pour moi ?

9. Mon objectif À l'issue de cet atelier, quelle capacité ou stratégie aimerais-je mieux maîtriser ?

Pour l'exploitation collective

À partir des situations partagées, nous chercherons ensemble à repérer : les déclencheurs du conflit • les comportements qui l'aggravent • ceux qui l'apaisent • les options possibles pour la prochaine fois.

Rappel : vous choisissez ce que vous souhaitez partager. Nous analysons les situations et les comportements, pas la valeur des personnes. Les exemples discutés doivent rester anonymes.