FICHE PROGRAMME

Le manager face aux conflits de son équipe : arbitrer ou aider à dénouer

Module adaptatif · ~20 min

Face à un conflit entre collaborateurs, deux réflexes opposés aggravent la situation : laisser « les adultes régler ça entre eux », ou trancher d'autorité. Ce module donne au manager sa juste posture et deux conduites distinctes : aider chacun à passer de sa position à ses intérêts — une solution co-construite est mieux assumée qu'une solution imposée —, ou arbitrer en quatre temps, jusqu'au suivi de la décision.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

01 Accueillir le conflit comme un fait normal d'équipe, sans le fuir ni le vivre comme un échec de management.

02 Situer son rôle : un manager est concerné et responsable du résultat, là où un médiateur reste extérieur et neutre.

03 Aider deux collaborateurs à dénouer eux-mêmes leur désaccord, en les faisant passer de leurs positions à leurs intérêts.

04 Repérer les situations qui appellent un arbitrage, puis le conduire en quatre temps : disagree, agree, propose, commit.

PUBLIC CONCERNÉ

Managers et chefs d'équipe qui veulent que les désaccords de leur équipe débouchent sur des décisions claires.

- **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

Dans votre médiathèque, Fabrice veut garder l'heure du conte, Aiko la remplacer par des jeux vidéo car la fréquentation baisse. Ils animent ensemble chaque samedi et vous demandent de trancher. Vous êtes leur manager ; le programme doit être bouclé dans un mois. 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 d'arbitrage en 4 temps (disagree, agree, propose, commit) — méthode Afthonios, librement inspirée du « disagree and commit »
- Négociation par positions versus intérêts (négociation raisonnée) — méthode Harvard, Fisher & Ury, Getting to Yes (1981)
- « Disagree and commit » — Andy Grove, Intel (années 1980), popularisé par Jeff Bezos chez Amazon

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Roger Fisher et William Ury — Getting to Yes, Harvard Negotiation Project (1981), négociation raisonnée par les intérêts
- « Disagree and commit » — associé à Andy Grove, cofondateur d'Intel (années 1980), largement popularisé par Jeff Bezos chez Amazon
- Acas (2014) — préparer et conduire les conversations difficiles au travail
- Weger et al. (2014) — écoute active et sentiment d'être compris

Module créé par Afthonios.com.

Contenu vérifié le 07/10/2026