



FICHE PRATIQUE

51 SOFT SKILLS DE BASE ► COMPÉTENCES SOCIALES ► GESTION DE CONFLIT

Médiation : Faculté de prendre une position intermédiaire entre plusieurs personnes afin de rétablir une communication positive ou de les aider à résoudre un conflit

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloque-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloque-tes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

Le contenu de cette fiche pratique a été généré par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine - La définition de la Soft Skill est celle proposée par les équipes de Jobready.

Comportements recommandés :

1. Rester neutre et objectif

→ Éviter de prendre parti pour l'un ou l'autre, afin de garder une posture équilibrée.

Exemple : « J'entends vos deux points de vue, essayons de trouver une solution qui convienne à tous. »

2. Écouter activement chaque partie

→ Donner à chacun l'espace nécessaire pour exprimer ses arguments et ressentis.

Exemple : « Peux-tu expliquer ce qui te pose problème dans cette situation ? »

3. Encourager une communication respectueuse

→ Rappeler aux personnes concernées l'importance de rester courtois et constructifs.

Exemple : « Exprimons nos désaccords sans attaquer personnellement l'autre. »

4. Reformuler les propos pour éviter les malentendus

→ Clarifier les messages pour s'assurer qu'ils sont bien compris.

Exemple : « Si je reformule, tu trouves que la répartition des tâches est injuste, c'est bien cela ? »

5. Identifier les points d'accord et de désaccord

→ Mettre en lumière ce qui rapproche les parties avant de traiter les divergences.

Exemple : « Vous êtes tous les deux d'accord sur l'importance de respecter les délais, voyons maintenant comment ajuster l'organisation. »

6. Favoriser des solutions gagnant-gagnant

→ Proposer des compromis où chaque partie trouve satisfaction.

Exemple : « Seriez-vous d'accord pour tester cette approche pendant une semaine et ajuster ensuite ? »

7. Gérer les émotions et apaiser les tensions

→ Prendre en compte les ressentis pour calmer la situation.

Exemple : « Je vois que cette situation est frustrante, prenons un moment pour souffler avant de poursuivre. »

8. Rappeler les objectifs communs

→ Recentrer la discussion sur la finalité collective pour dépasser le conflit.

Exemple : « Notre but est de réussir ce projet ensemble, concentrons-nous sur la meilleure façon d'y arriver. »

9. Proposer une médiation ou un cadre structuré pour l'échange

→ Structurer la discussion pour éviter qu'elle ne parte en confrontation.

Exemple : « Je propose que chacun s'exprime à tour de rôle, sans interruption. »

10. Assurer un suivi après la résolution du conflit

→ Vérifier que les engagements pris sont respectés et que la relation reste saine.

Exemple : « Comment se passe la collaboration après les ajustements convenus ? Y a-t-il encore des points à améliorer ? »

Comportements à éviter :

1. Prendre parti sans écouter les deux versions

→ Soutenir une personne sans entendre l'autre crée un déséquilibre.

Exemple : « Tu as raison, il exagère complètement ! »

2. Laisser les tensions s'intensifier sans intervenir

→ Ignorer un conflit peut empirer la situation.

Exemple : Faire semblant de ne pas entendre une altercation entre collègues.

3. Couper la parole ou empêcher une partie de s'exprimer

→ Une médiation doit donner un espace égal à tous.

Exemple : « On a déjà assez entendu ton point de vue, passons à autre chose. »

4. Utiliser un ton autoritaire ou condescendant

→ Imposer une solution sans concertation peut frustrer les parties concernées.

Exemple : « C'est comme ça et pas autrement, point final ! »

5. Minimiser ou ridiculiser les ressentis des autres

→ Un manque d'écoute peut accentuer les frustrations.

Exemple : « Vous vous disputez pour un détail, franchement ce n'est pas grave ! »

6. Laisser les émotions prendre le dessus

→ Réagir avec agacement ou stress peut empirer la dynamique du conflit.

Exemple : Hausser la voix en disant « Ça suffit, arrêtez de vous chamailler ! »

7. Ignorer les solutions possibles et rester bloqué sur le problème

→ Il faut orienter la discussion vers des actions concrètes.

Exemple : « On tourne en rond, ce conflit est sans solution. »

8. Éviter le conflit en demandant simplement aux personnes de « passer à autre chose »

→ Un conflit non réglé ressurgira plus tard.

Exemple : « Oubliez ça et continuez à travailler comme si de rien n'était. »

9. Propager des rumeurs ou parler du conflit à d'autres personnes

→ La confidentialité est essentielle pour préserver la confiance.

Exemple : Raconter à un collègue extérieur : « Tu ne devineras jamais pourquoi ils se disputent ! »

10. Ne pas assurer de suivi après la résolution du conflit

→ Un apaisement temporaire peut masquer des tensions persistantes.

Exemple : Supposer que tout est réglé sans vérifier comment les relations évoluent.



Jouer un rôle de médiateur en entreprise nécessite écoute, diplomatie et capacité à recentrer les échanges sur des solutions. Une gestion efficace des conflits renforce la collaboration et l'efficacité collective ! 🚀