FRAMEWORK CALM — GESTION DES CONFLITS

Les 4 étapes pour résoudre un conflit entre collaborateurs

C CONSTATER — OBSERVER ET DOCUMENTER

- ☐ J'ai observé et noté les faits concrets (dates, incidents, comportements)
- ☐ J'ai évalué depuis quand le conflit dure et son évolution
- ☐ J'ai identifié l'impact sur le reste de l'équipe
- ☐ Je n'ai pas laissé passer plus d'une semaine avant d'intervenir

A ACCUEILLIR — RÉUNIR ET ÉCOUTER

- ☐ J'ai réuni les deux personnes dans un espace neutre
- ☐ J'ai posé le cadre : respect, pas d'interruption, un à la fois
- ☐ J'ai laissé chaque personne s'exprimer entièrement
- ☐ J'ai pratiqué l'écoute active et reformulé
- ☐ Je n'ai pas pris parti ni montré d'émotion

LEVIERS — CADRE, FAITS ET REFORMULATION

- ☐ Je me suis basé uniquement sur des faits incontestables
- ☐ J'ai rappelé le cadre co-construit qui s'applique à tous
- ☐ J'ai fait reconnaître les écarts à la personne concernée
- ☐ J'ai fait reformuler chaque personne pour prendre du recul
- ☐ J'ai rappelé l'importance de la cohésion pour le bien de tous

M MOBILISER — ENGAGEMENT ET SUIVI

- ☐ J'ai obtenu un engagement verbal des deux personnes
- ☐ On a défini ensemble ce qu'on met en place pour éviter la récidive
- ☐ J'ai planifié un point de suivi à J+15
- ☐ J'ai documenté la résolution (faits, engagement, actions)

Médiateur, pas juge. Transparence, vulnérabilité et sens.