



Parcours « Manager en conscience »

Module 6 – Apaiser les tensions

"Prévenir et aller au-devant des conflits"

Contexte

Dans le secteur médico-social, les tensions relationnelles sont fréquentes : divergences de points de vue, charge émotionnelle, organisation mouvante, coopérations complexes...

Mal régulées, ces tensions peuvent s'amplifier et nuire au bien-être, à la communication et à la qualité du service rendu.

Ce module propose d'explorer les **différentes postures face au conflit** à travers l'outil **TKI® (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument)**, afin d'apprendre à désamorcer, réguler et transformer les conflits en opportunités de dialogue.

Objectifs stratégiques

- Favoriser une culture de la régulation et de la responsabilité relationnelle
 - Développer la capacité des professionnels à sortir de l'évitement ou du rapport de force
 - Préserver la coopération et la qualité du lien dans les équipes
-

Objectifs pédagogiques

- Identifier les mécanismes du conflit et ses différentes sources
 - Comprendre les 5 modes de gestion des conflits selon le TKI®
 - Repérer sa posture réflexe en situation de tension
 - Expérimenter par des mises en situation autour de cas réels
 - Identifier des outils concrets pour agir sans escalade
-

Public concerné

Tout professionnel amené à réguler, animer ou travailler en équipe dans le médico-social (cadres, référents, coordinateurs...).

Pré-requis

Aucun. Volonté de s'impliquer dans les échanges et les mises en situation.

Contenu détaillé – 1 journée (2 demi-journées)

Matinée – Identifier les tensions et découvrir l'outil TKI®

1. Inclusion – “Ma relation au conflit”

Tour de table : posture personnelle, représentations, réactions

2. Apport théorique n°1 – *Les mécanismes et typologies de conflit*

Sources fréquentes dans le médico-social : relationnelles, organisationnelles, de valeurs...

3. Présentation du TKI® – Les 5 postures face au conflit

Compétition, collaboration, compromis, évitement, accommodation

4. En option Passation rapide du questionnaire TKI® (version papier ou numérique) ou auto positionnement sur la matrice TKI

Identification de son profil préférentiel

5. Apport théorique n°2 – *Quand chaque style est-il adapté ?*

Analyse croisée des styles et de leur pertinence contextuelle

Après-midi – Ajuster sa posture et s'outiller pour réguler

6. Débriefing collectif sur les profils TKI® et discussion en binômes

Quels sont mes atouts ? Mes risques en situation tendue ?



7. Mises en situation tournantes : “Et si c’était vous ?”

Jeux de rôle à partir de situations proposées par les participants

8. Apport théorique n°3 – *Les outils clés de la régulation bienveillante*

Cadre de sécurité, DESC, communication non violente, clarification des besoins

9. Mini-lab : boîte à outils de la régulation

Co-construction d’une grille partagée “Que faire quand une tension émerge ?”

10. Plan d’action individuel : “Ma prochaine opportunité de régulation”

Déclusion, ancrage et évaluation à chaud

Méthodes pédagogiques

- Utilisation du questionnaire TKI® et d’une grille de lecture des postures (Option)
- Apports structurés, mises en situation, exercices en binômes
- Outils visuels (Matrice TKI, cartes émotions/besoins)
- Partages d’expériences, analyse réflexive et co-construction

Suivi et évaluation

- Test TKI® individuel avec restitution (si option)
- Observation lors des mises en situation
- Feedback croisé et quizz des apports clés
- Évaluation de la satisfaction à chaud
- Évaluation à froid à 3 mois

Durée

1 journée – 7 heures (présentiel uniquement pour TKI papier / distanciel possible si numérique)



Organisation

- Groupe de 6 à 10 personnes
 - Prévoir une salle propice aux échanges en sous-groupes
 - Formation accessible aux personnes en situation de handicap
-

Les +

- L'outil TKI®, simple et puissant, pour mieux se connaître et agir avec discernement
 - Des situations réalistes issues du terrain pour s'exercer en sécurité
 - Une approche qui renforce l'autonomie émotionnelle et relationnelle des managers
-

Et après ?

Ce module d'une journée permet une **mise en mouvement immédiate** sur une thématique clé du management. Il a été conçu pour **outiller rapidement**, faire réfléchir autrement et expérimenter des pratiques transférables au quotidien.

Pour aller plus loin, ce module peut être :

- **complété par un temps de suivi à distance** (1h à 1h30) pour capitaliser sur les mises en pratique
- **approfondi via un atelier de co-développement** ou une journée d'ancrage collectif
- **articulé avec d'autres modules** du parcours *Manager en conscience*, dans une logique de montée en compétences progressive

Objectif : consolider les acquis, favoriser la mise en œuvre terrain, et ancrer durablement les changements.