

Atelier de formation-action

Explorer les conflictualités au travail

3 jours / les 13, 14 et 15 avril 2022

Paysages et intentions

Lorsque La Belle Ouvrage a été créée en 2006, les questions de relations conflictuelles au travail, étaient assez tabous. Aujourd'hui, elles sont largement abordées par les employeurs et les salariés, en cohérence avec les évolutions du droit du travail telles que les lois sur la parité, les discriminations, les agressions, les risques psychosociaux, et plus largement avec les prises de conscience sociétales concernant l'éco-responsabilité, les nouveaux modèles de direction d'entreprise, la place souhaitée pour davantage de contribution, etc. Les points de vue différents s'expriment et c'est tant mieux pour améliorer le travail commun. Néanmoins, l'accueil et la gestion de situations conflictuelles peut engendrer de l'anxiété, de la difficulté à réaliser son travail, et peut cliver une équipe.

A La Belle Ouvrage, nous partons du principe que la conflictualité fait structurellement partie de la vie, donc de la vie au travail. Elle existe d'une part entre soi et soi, et d'autre part dès qu'il y a rencontre avec un autre que soi-même. En effet, qui dit rencontre, dit potentiel de frottements. Rajoutons que l'activité de « travailler » consiste à résoudre en permanence des problèmes faisant appel à de la conflictualité interne et externe. Nous considérons ainsi que l'idéal harmonieux n'existe pas et que le conflit est non seulement structurel et aussi structurant.

Ce principe posé, l'objectif de la formation-action est d'explorer comment prendre en considération les conflits qui émergent dans l'espace du travail, en étudiant trois aspects : l'explicitation de quoi est fait le conflit, la distinction de ce qui relève des sphères sociales et personnelles, et l'exploration des mécanismes avec lesquels les individus impliqués réagissent individuellement et collectivement. Nous nous attachons à visiter les outils méthodologiques nécessaires à la prise en charge des conflits. Ces processus et « règles du jeu » sont en effet les conditions de faisabilité pour permettre la prise de parole et l'écoute réciproque, fondamentales pour espérer atteindre une compréhension commune du conflit agissant, voir son éventuelle résolution.

Cette formation-action inclut des apports théoriques et méthodologiques, des témoignages inspirants, des temps dédiés à la réflexion de chaque participant·e sur ses propres enjeux, ainsi que des propositions de soirées. La pédagogie choisie propose un espace de reformulation pour que chaque participant·e puisse dessiner des évolutions souhaitées au sein de ses pratiques. Cette élaboration est soutenue par un partage de ressources ciblées.

Objectifs pédagogiques

- Etre capable d'appréhender la complexité inhérente à l'accueil et à la gestion de relations conflictuelles au sein d'une équipe
- Identifier les différentes définitions et conceptions du conflit et de la conflictualité en relation avec

leurs fondements théoriques

- Savoir identifier ce qui relève du domaine juridique dans le traitement du conflit
- Acquérir des outils et processus méthodologiques pour sortir de situations de conflits
- Repérer les conditions de faisabilité pour faire évoluer un conflit en débat de normes
- Découvrir sa propre façon de vivre la conflictualité

Public concerné

Ces modules s'adressent de manière transversale à toutes les fonctions s'interrogeant ou étant amenées à gérer des situations conflictuelles.

Programme

Au cours de ces journées, vous :

- Prenez du recul au sein d'un groupe de pairs sur les questions de conflit au travail
- Elaborez des évolutions dans vos pratiques professionnelles et vous les confrontez à d'autres
- Avez accès à un espace à la fois neutre, formel, régulier, bienveillant et sans complaisance qui permet la progression, le perfectionnement et l'opérationnalité de votre travail quotidien

Jour 1 – Mercredi 13 avril 2022

- Présentation des objectifs de la formation-action et du programme, présentation des participant·e·s et de leur contexte de travail
- Travail sur les représentations et le vocabulaire autour de la notion de conflit
- Mise en commun des pratiques et des questions des participant·e·s concernant le conflit
- Intervention d'une psychosociologue clinicienne pour aborder les différents points de vue sur le conflit, les mécanismes de comportements et de défense face au conflit, le débat de normes
- Intervention d'une avocate pour aborder les questions juridiques
- Programme en soirée

Jour 2 – Jeudi 14 avril 2022

- 2 témoignages de pairs et interventions, par exemple :
 - Expérience d'un conflit aboutissant à un compromis acceptable
 - Expérience d'un conflit aboutissant à un conflit irréductible
- Apports méthodologiques en lien avec la thématique par La Belle Ouvrage : dispositifs d'amélioration des relations de travail, l'éthique de la parole, processus de discussion, conditions de faisabilité, exemples d'actions pour gérer le conflit
- Programme en soirée

Jour 3 – Vendredi 15 avril 2022

- Expérimentation en atelier du débat de norme au sein du groupe
- Travail de réflexivité de chaque participant pour mettre concrètement en pratique certains des outils proposés et aussi interroger son propre rapport au conflit.
- Fils à tirer méthodologiques et ressources en lien avec la thématique
- Formulation d'une synthèse des objets travaillés dans le cadre de la formation-action et mise en perspective de sa transmission au sein de la structure des participant·e·s
- Bilan de la formation

Processus

Un temps de préparation collective est proposé aux participant·e·s au sein de leur structure, en amont de la formation-action, qui permet de mettre au travail la problématique avec d'autres membres de l'équipe. Après la formation-action, l'organisation d'un temps de restitution auprès de leur équipe est proposée aux participant·e·s pour partager un certain nombre des apprentissages réalisés en formation et envisager ensemble des transformations.

Formatrices

- **Mona Davenel-Jeanneau**, consultante, formatrice
- **Clara Rousseau**, intervenante, formatrice et co-directrice de La Belle Ouvrage

Intervenant.e.s presentis

Des témoignages issus de la pratique de nos partenaires et d'autres professionnel·le·s (programme en cours d'élaboration) :

- **Catherine Besse**, psychosociologue clinicienne
- **Laurence Depoux**, avocate en droit social
- Témoignages en cours de recherche

Moyens pédagogiques et techniques

Les moyens pédagogiques et techniques sont ajustés à la nature des compétences visées :

- Pour soutenir l'acquisition des compétences organisationnelles et de créativité / d'innovation :
 - La **résolution de problèmes par la créativité** : recherche de solutions et résolution de problèmes par des méthodes favorisant l'expression des personnes : collectographes, organigrammes, jeux de rôles, simulations de situation...
- Pour soutenir l'acquisition des compétences liées à la posture professionnelle :
 - L'utilisation de la **méthode d'analyse des pratiques professionnelles** : fréquemment utilisée dans les secteurs de la santé, de l'éducation et du travail social, l'analyse de pratiques professionnelles est une manière singulière de se former. Elle est basée concrètement sur l'exposition et l'analyse de situations complexes rencontrées dans la vie professionnelle, ouvrant ainsi une compréhension des processus à l'œuvre, permettant de mieux les appréhender par la suite.
- Pour soutenir l'acquisition des compétences d'encadrement, de pilotage d'équipes :
 - La **méthode de description de l'expérience professionnelle** : elle s'appuie sur les pratiques de l'accompagnement en Validation des Acquis de l'Expérience. Il s'agit de faire travailler les personnes sur le repérage d'expériences professionnelles significatives, de les amener à décrire les tâches réelles de façon très détaillée, de pouvoir prouver la réalité des pratiques exercées. Cette méthode a le triple avantage de pouvoir explorer la différence entre le travail prescrit et le travail réel, d'approfondir la réalité du travail singulier de la personne, et d'opérer une

transformation de la représentation que le sujet a de sa propre pratique et de lui en tant que professionnel.

- Pour soutenir l'acquisition des compétences techniques :
 - Des **mallettes pédagogiques relatives aux conduites de projets ainsi que des exemples d'outils professionnels** issus de pratiques de terrain sont fournis aux participants, par exemple :
 - Pour la formulation du projet artistique et sa valorisation : méthode de recueil d'informations, de formulation écrite et orale du projet et de ses objectifs, de présentation, d'évaluation.
 - Pour la construction de projets partagés : outil de pilotage à plusieurs partenaires, schéma des phases, analyse des responsabilités, cartographie des actions, ...
 - Pour la gestion du temps : outils de planification de l'activité, du travail individuel et collectif, du suivi des tâches.
 - Pour la gestion financière : outils de prévisions et de contrôle budgétaires, de gestion de la trésorerie.
 - Pour l'organisation du travail : outils de référentiels de compétences par famille de métiers (direction, administration, communication, relations en direction du public, technique...), profils de postes, schémas organisationnels, organigrammes, protocoles de réunions, protocoles de travail au quotidien (agencement des bureaux, classement, création d'outils spécifiques,...), protocoles de recrutement, protocoles d'évaluation.
 - Pour la gestion des conflits : approches des notions de conflictualités individuelles et collectives, protocoles d'ajustements, conduite de dispositifs d'amélioration des relations de travail, principes d'éthique de la parole.
- Conditions de faisabilité : Confidentialité, présence assidue, bienveillance, écoute réciproque, attitude participative, implication personnelle.

Mode de validation des acquis

En fin de parcours, un bilan collectif et une évaluation globale de la formation sont effectués avec les stagiaires, permettant de mesurer le chemin parcouru, individuellement et collectivement.

Mode de mise en œuvre

- **Durée totale :** 24h réparties sur 3 jours
- **Effectif :** 10 à 12 stagiaires
- **Horaires :** 9h00 - 13h00 / 14h30-18h30 ainsi qu'une programme de soirée
- **Lieu de formation :** La Belle Ouvrage à Paris
- **Interlocutrice :** Typhaine Aussant
- **Tél. :** +33 (0)1 53 36 76 50
- **Email :** bienvenue@labelleouvrage.fr
- **Modalités de financement :** nous contacter, nous vous aidons à établir votre dossier de demande de prise en charge (AFDAS, ...).
- **Dates :** Du 13 au 15 avril 2022.

Modalités d'inscription

- Envoi d'un CV et d'une lettre de motivation à La Belle Ouvrage avant le 11 mars 2022.
- Entretiens exploratoires téléphoniques pour vérifier l'adéquation entre les attentes des stagiaires et les objectifs de la formation.
- Validation de l'inscription et établissement du dossier de prise en charge