

## Atelier de formation-action

### Travailler les conflictualités professionnelles : origines, processus, expériences, résolutions

6 séquences de décembre 2023 à mai 2024

Pour un groupe de 5 à 6 personnes

#### Paysages et intentions

Lorsque La Belle Ouvrage a été créée en 2006, les questions de relations conflictuelles au travail étaient assez taboues. Aujourd'hui, elles sont largement abordées par les employeurs et les salariés, en cohérence avec les évolutions du droit du travail sur la parité, les discriminations, les risques psychosociaux, et plus largement avec les prises de conscience sociétales concernant l'écoresponsabilité, 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.

La conflictualité fait structurellement partie de la vie, donc de la vie au travail. Elle existe entre soi et soi, et dès qu'il y a rencontre avec un autre que soi-même. « Travailler » consiste à résoudre en permanence des problèmes faisant appel à de la conflictualité interne et externe. L'idéal harmonieux n'existe pas et nous envisageons le conflit comme structurel et structurant.

Ce principe posé, l'objectif de la formation-action est d'approfondir sa propre relation à la conflictualité, à travers le prisme de situations rencontrées dans l'espace du travail. La méthode pédagogique appelée « analyse de pratiques professionnelles » est mobilisée. Elle repose sur l'exposition de situations proposées par les participant·e·s, qui les analysent, ouvrant ainsi une compréhension des processus à l'œuvre-permettant de mieux les appréhender par la suite.

Dans chaque séquence, au gré des situations exposées, nous vous proposerons des apports théoriques, des méthodes et outils concernant la conflictualité, lesquels viendront éclairer les pratiques et ouvrir sur de possibles expérimentations.

Au sein d'un petit groupe de 5 à 6 personnes, cette formation-action, espace de coopération entre pairs à la fois neutre, formel, bienveillant et sans complaisance, se déroule sur une période de 6 mois. Cela afin de vous permettre de prendre du recul, d'expérimenter entre chaque séquence, et de mesurer l'évolution dans les séquences suivantes.

## Objectifs pédagogiques

- Mieux connaître son rapport à la conflictualité
- Être capable d'appréhender et d'analyser la complexité des relations conflictuelles au travail
- Développer ses compétences de gestion des conflits, notamment par l'élaboration de méthodes, de positionnements et d'outils adaptés
- Savoir identifier ce qui relève des domaines juridiques, organisationnels et/ou relationnels dans le traitement des conflits

## Public concerné et prérequis

Ces modules s'adressent de manière transversale à toutes les personnes s'interrogeant sur leur rapport à la conflictualité et étant amenées à traverser et/ou à gérer des situations conflictuelles au travail.

Prérequis : aucun autre prérequis n'est demandé

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier les modalités de participation adaptées.

## Programme

Au cours de ces séquences, vous pourrez :

- Identifier les différentes définitions et conceptions du conflit et de la conflictualité en relation avec leurs fondements théoriques
- Acquérir des outils et processus méthodologiques pour travailler des situations de conflits
- Explorer votre relation à la conflictualité à la lumière de vos héritages et parcours de vie
- Repérer les conditions de faisabilité pour faire évoluer un conflit en débat de normes
- Appréhender la notion de cadre sécurisé pour se parler ensemble du travail

### Séquence 1 – Lundi 18 décembre 2023

- Présentation des objectifs de la formation-action et du programme, présentation des participant·e·s et de leur contexte de travail
- Mise en commun des pratiques, des représentations et des questions des participant·e·s concernant la conflictualité
- Présentation de deux situations apportées par les participant·e·s
- Apports théoriques et pratiques autour de la notion de conflit
- Choix de mises en pratique

### Séquence 2 – Lundi 29 janvier 2023

- Echanges de nouvelles concernant les participant·e·s
- Point sur les mises en pratique et reprise de contenus en fonction des questions émergentes
- Présentation de deux situations apportées par les participant·e·s
- Eclairages théoriques et pratiques
- Choix de mises en pratique

## Séquence 3 et Séquence 4 – Jeudi 7 et vendredi 8 mars 2024

- Echanges de nouvelles concernant les participant-e-s
- Point sur les mises en pratique et reprise de contenus en fonction des questions émergentes
- Présentation de deux situations apportées par les participant-e-s
  
- Eclairages théoriques et pratiques, en lien avec les situations
- Exploration de sa relation à la conflictualité en articulation avec ses héritages et sa trajectoire, dans son contexte à la fois familial, social, historique et géographique. C'est une proposition de travail réflexif pour interroger, faire des liens, et mieux comprendre son propre rapport au conflit.

## Séquence 5 – Jeudi 4 avril 2024

- Echanges de nouvelles concernant les participant-e-s
- Retour sur l'exploration de sa relation à la conflictualité
- Présentation d'une ou plusieurs situations apportées par les participant-e-s
- Eclairages théoriques et pratiques
- Choix de mises en pratique

## Séquence 6 – Mercredi 15 mai 2024

- Echanges de nouvelles concernant les participant-e-s
- Point sur les mises en pratique et reprise de contenus en fonction des questions émergentes
- Panorama sur l'ensemble des apports théoriques et méthodologiques abordés dans la formation-action pour consolidation
- Bilan de la formation et repérage par les participant-e-s des acquis, des éléments à consolider, des chantiers de travail à ouvrir

Un rendez-vous individuel de suivi d'une heure est proposé 3 mois après la fin de la formation.

### Formatrice

- **Clara Rousseau**, intervenante, formatrice et co-directrice de La Belle Ouvrage

### Moyens pédagogiques et techniques

#### L'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, pour mieux les appréhender par la suite.

À partir de situations particulières, le travail d'analyse permet d'accéder à des contenus de formations utiles à l'ensemble du groupe et de voir – en situation – l'utilité de concepts théoriques dans des domaines aussi divers que la sociologie des organisations, la gestion, la psychologie, l'analyse de l'activité, le droit, et de proposer des outils pratiques comme supports d'aide à la résolution.

Cette articulation singulière entre analyse de pratiques et outils de formation est le fruit d'une pratique concertée entre les différent-e-s consultant-e-s de La Belle Ouvrage.

## Les récits de vie

À partir de supports pédagogiques variés (écrits, représentations graphiques, représentations chronologiques...), il s'agit d'explorer votre parcours professionnel replacé dans son contexte à la fois familial, social, historique, géographique, de repérer les liens qui le constituent et de percevoir l'articulation avec vos choix professionnels.

Nous utilisons également cette méthode, notamment dans le cadre des accompagnements d'équipes, pour explorer collectivement le récit de vie de votre structure, ses grandes étapes, ses réussites, ses tourmentes, ses changements,... le tout en relation avec son contexte spécifique.

## La 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 vous faire travailler sur le repérage d'expériences professionnelles significatives et de vous amener à décrire les tâches réelles de façon très détaillée. Cette méthode a le triple avantage d'explorer la différence entre le travail prescrit et le travail réel, d'approfondir la réalité de votre travail singulier, et d'opérer une transformation de la représentation que vous avez de votre propre pratique et de vous en tant que professionnel·le.

## La résolution de problèmes par la créativité

Il s'agit d'explorer vos problématiques et de rechercher des solutions par des méthodes favorisant votre expression : collectographes, jeux de rôles, mise en situation, photolangage, dessin.

## Les mallettes pédagogiques et outils professionnels

- Pour la formulation du projet et son évaluation : méthode de recueil d'informations, de formulation écrite et orale du projet, de présentation, d'évaluation.
- Pour le pilotage de projets : domaines de pilotage, articulation projets et pilotage, analyse des délégations, cartographie du contexte...
- Pour la gestion du temps : outils de planification de l'activité, du travail individuel et collectif, du suivi des tâches.
- Pour la construction de projets partagés : outil de pilotage à plusieurs partenaires, schéma des phases, analyse des responsabilités, cartographie des actions, ...
- Pour la gestion économique et financière : outils d'analyse économique, de prévisions et de contrôle budgétaires, de gestion de la trésorerie.
- Pour l'organisation du travail et la réflexion RH : outils de référentiels de compétences par famille de métiers, 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.
- Pour la conduite de mission : outils d'accueil de la demande, de la mise en place du cadre, méthodes d'animation, construction de dispositifs d'accompagnement, d'évaluation, élaboration de grille de lecture des situations.
- Pour l'évaluation : outils de conduite d'évaluation, méthode du cadre logique.
- 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** : 45h réparties sur 6 jours
- **Effectif** : 5 à 6 stagiaires
- **Horaires** : 9h30 - 13h00 / 14h30 - 18h00 pour les séquences 1, 2, 5 et 6, 9h-13h00 / 14h30-18h30 pour les séquences 3 et 4.
- **Lieu de formation** : La Belle Ouvrage à Paris
- **Interlocutrice** : Eloïse Dommange
- **Tél.** : +33 (0)1 53 36 76 50
- **Email** : [bienvenue@labelleouvrage.fr](mailto:bienvenue@labelleouvrage.fr)
- **Modalités de financement** : nous contacter, nous vous aidons à établir votre dossier de demande de prise en charge (AFDAS, ...).
- **Dates** : Lundi 18 décembre 2023, lundi 29 janvier 2023, jeudi 7 et vendredi 8 mars 2024, jeudi 4 avril 2024, mercredi 15 mai 2024

## Modalités d'inscription

- Envoi d'un CV et d'une lettre de motivation à La Belle Ouvrage **avant le 15 novembre 2023**.
- 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.