la Belle Ouvrage

Atelier de formation-action

Explorer les conflictualités au travail

3 jours / les 24, 25 et 26 mars 2027

Inscriptions avant le 12 février 2027

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les différentes définitions et conceptions du conflit et de la conflictualité en relation avec leurs fondements théoriques
- Analyser la complexité inhérente à l'accueil et à la gestion de relations conflictuelles au sein d'une équipe
- Identifier ce qui relève du domaine juridique dans le traitement du conflit
- Identifier son rapport à la conflictualité pour mieux se positionner
- Créer les conditions de faisabilité pour faire évoluer un conflit en débat de normes
- Utiliser des outils et processus méthodologiques pour transformer les situations de conflits
- Apprécier les différents jeux relationnels en situation de conflit

Public concerné et prérequis

Profil : Cette formation s'adresse de manière transversale à toutes les personnes s'interrogeant ou étant amenées à gérer des situations conflictuelles, quelle que soit leur fonction.
Plusieurs personnes d'une même équipe peuvent suivre ensemble cette formation-action.

Prérequis : Aucun

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.
Nous vous invitons à prendre contact avec notre référente handicap, Anne-Laurence Vesperini (anne-laurence@labelleouvrage.fr – 01 53 36 76 50) afin d'étudier les modalités de participation adaptées.

Paysage 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. Afin de comprendre ce qui nous amène à travailler plus précisément la question de la conflictualité, il est nécessaire de décrire ce qui compose la complexité actuelle au sein du secteur. Nous assistons à une perte de repères due à l'évolution du fonctionnement des entreprises en général, accentué par la pandémie du COVID19 : organisation hybride avec le télétravail, évolution des métiers due aux évolutions numériques, économiques, au dérèglement climatique. Ensuite, nous constatons une modification des repères pour les personnes concernant l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle : avoir le souci de mettre son énergie au service de ses propres convictions, être particulièrement attentif·ve à sa santé au travail, être plus vigilant·e au volume de la charge de travail et à son coût psychique, désirer être plus mobile

tant géographiquement que dans les fonctions. Le rapport au travail évolue, les difficultés de recrutement augmentent. Enfin, nous observons la construction de nouveaux repères, induits par les questions sociétales qui s'invitent légitimement dans les espaces de travail comme : l'écoresponsabilité, la protection face au harcèlement moral et aux violences sexuelles avec l'apparition de la notion de personne référente, la lutte contre les discriminations. S'inscrivent également les questions de parité, de genre, de relations intergénérationnelles, le désir de plus de collégialité. A quoi s'ajoutent les notions de droits culturels, d'appropriation culturelle, et dans un avenir proche, le développement de l'intelligence artificielle qui posera les problématiques de plagiat et autres brouillages. La conception de nouveaux repères est essentielle si on intègre la notion d'interculturel au sein de l'activité de travail. Avec le souhait d'inclure davantage de diversités, la prise en considération des différences d'apprentissages, d'expériences, d'origines culturelles, de langues, de comportements, est un réel sujet d'attention et de régulation des tensions au sein des équipes. L'ensemble de ces paramètres bouscule profondément le secteur. C'est une précieuse occasion de pouvoir affirmer la nécessité de repenser les modèles de résolution de conflits, et de redéfinir de nouveaux repères collectivement. Les points de vue différents s'expriment et c'est tant mieux pour améliorer le travail commun. La question se pose alors de comment accueillir, explorer, gérer, expérimenter les conflits, les tensions qui apparaissent. Quelles « règles du jeu » définir ensemble à partir de l'expression des besoins de chacun·e ? Quel dispositif mettre en place pour que les individus se parlent, afin de garantir la poursuite du travail dans de bonnes conditions ?

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.

La formation-action explore comment les conflits émergent dans l'espace du travail et quels sont les outils méthodologiques pour les prendre en charge. Ces processus et « règles du jeu » sont en effet nécessaires pour permettre la prise de parole et l'écoute réciproque, espérant ainsi atteindre une compréhension commune du conflit agissant, voire son éventuelle résolution.

Programme

Jour 1 – Mercredi 24 mars 2027

- 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
- Les différents points de vue sur le conflit, les mécanismes de comportements et de défense face au conflit, le débat de normes
- Apports théoriques et méthodologiques concernant :
  - Une grille d'analyse de situations complexes
  - Une grille de lecture des relations interpersonnelles
  - Le débat de normes
- Programme en soirée autour des questions d'écoute et de reformulation

Jour 2 – Jeudi 25 mars 2027

- Conférence autour de la perception
- Apports théoriques et méthodologiques concernant :
  - Ce qui relève du juridique dans le conflit
  - La résolution de conflit dans la fonction RH
  - Les sujets de conflits et les mécanismes à l'œuvre dans une situation conflictuelle
  - Les dispositifs d'amélioration des relations de travail, les entretiens d'ajustement, les processus de changement, la médiation, la négociation
- Programme en soirée autour de son propre rapport au conflit

Jour 3 – Vendredi 26 mars 2027

- Apports théoriques et méthodologiques concernant :
  - Les processus de communication
  - L'importance du cadre
- Les réflexes de choix de dispositif en fonction de la nature du conflit
- Travail de réflexivité de chaque participant pour mettre concrètement en pratique certains des outils proposés
- Mise en perspective de transmissions de notions au sein de la structure des participant·e·s
- Bilan de la formation

Formatrices

- **Cymbeline Chaplain,** intervenante, formatrice
- **Mona Davenel-Jeanneau**, intervenante et formatrice

Intervenant·e·s

Des témoignages issus de la pratique de nos partenaires et d'autres professionnel·le·s

- *Liste des intervenant·e·s en cours d'élaboration*

Modalités pédagogiques

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.

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

Conditions de faisabilité : Confidentialité, présence assidue sur tous les temps de la formation (formation intégralement en présentiel), bienveillance, écoute réciproque, attitude participative, implication personnelle.

Moyens pédagogiques et techniques

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

- Pour soutenir l'acquisition de 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.

  La méthode des **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.

- Pour soutenir l'identification de vos compétences :

  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·elle en tant que professionnel·le.

- Pour soutenir l'acquisition de 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 de 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 participant·e·s, par exemple :

  - 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 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 financière : outils 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, entretiens, outils d'animation et de contribution, 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.
- Pour la médiation des conflictualités professionnelles : approche des notions de médiation et de négociation dans le continuum des différentes modalités de règlement des conflits, adaptation des processus en fonction des objectifs recherchés, positionnement et méthodologie du médiateur·trice.

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.

Mise en œuvre

- Durée totale : 27 heures réparties sur 3 jours + programme en soirée
- Effectif : 10 à 12 stagiaires
- Horaires : 9h00 - 13h00 / 14h30 – 19h30 ainsi qu'un programme en soirée les 24 et 25 mars
- Lieu de formation : La Belle Ouvrage à Paris
- Dates : Du 24 au 26 mars 2027
- Interlocutrice : Eloïse Dommange
- 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, …).

Modalités d'inscription

- Envoi d'un CV et d'une lettre de motivation à La Belle Ouvrage avant le 12 février 2027. Les demandes sont traitées selon l'ordre d'envoi de ces documents.
- 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