

# Transformer nos conflits en conversations

**Référence :** RH-KATL-aveK-01 | **Zone géographique :** Nouvelle Aquitaine, Occitanie, IDF

## Présentation de la formation

### LE CONTEXTE

Que l'on soit motivé par la qualité de vie et les conditions de travail, par la performance ou la robustesse des équipes et des organisations, **la conflictualité est un enjeu qui désempare**.

Ne pas agir, souvent parce qu'on se sent démunis, est une impasse. De nombreux travaux montrent en effet les impacts individuels et collectifs, le coût à se taire, à éviter les conversations difficiles : **désengagement, présentisme, mal être, perte de confiance, moindre créativité et innovation, risque d'erreur accru, problèmes organisationnels... et évidemment plus de tensions et de conflits** (Douglas Stone, Amy C. Edmondson, Amy Gallo).

Cette formation permet de retrouver du pouvoir d'agir : des outils pour décrypter nos conflits permettent de reprendre la main, des compétences relationnelles nous aident à éviter l'escalade et l'épuisement et à désamorcer les conflits.

Le tout avec de l'énergie, de la créativité et de l'optimisme par une entrepreneure coopératrice.

### A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

#### Public cible :

Toute personne adulte, tout secteur

#### Prérequis :

Aucun

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

#### Objectifs de formation

- Utiliser la créativité pour transformer le conflit
- Renouer et maintenir le dialogue

## Objectifs pédagogiques

- Décrypter les différents types de conflictualité
- Identifier son positionnement, ses réactions et réflexes
- Différencier les besoins et les stratégies dans une situation
- Représenter et explorer le système d'une situation conflictuelle
- Identifier les poisons et utiliser les antidotes au conflit
- Adopter une posture d'écoute et de questionnement qui maintient le dialogue dans la relation
- Faire un feed-back dans l'intérêt de la situation

# Programme complet

## Premier jour

**Objectifs de la journée :** *Utiliser la créativité pour transformer le conflit*

## Objectifs pédagogiques

- Décrypter les différents types de conflictualité
- Identifier son positionnement, ses réactions et réflexes
- Différencier les besoins et les stratégies dans une situation
- Représenter et explorer le système d'une situation conflictuelle

## Contenu

- On apprend à décrypter les mécanismes du conflit pour mieux cerner la situation
- On repère notre positionnement, nos stratégies et leurs limites en identifiant notre *Danse du Toujours Plus Pareil*
- On mobilise notre curiosité et on nourrit notre créativité pour élargir nos perspectives
- On distingue les besoins, les intérêts et les stratégies dans une situation compliquée
- On peut cartographier une situation conflictuelle et explorer les besoins de la situation
- On identifie des alternatives pour trouver le chemin vers des modalités de résolution et de transformation

## Deuxième jour

**Objectifs de la journée :** *Renouer et maintenir le dialogue*

## Objectifs pédagogiques

- Identifier les poisons et utiliser les antidotes au conflit
- Adopter une posture d'écoute et de questionnement qui maintient le dialogue dans la relation
- Faire un feed-back dans l'intérêt de la situation

## Contenu

- En jouant et rejouant des situations conflictuelles ou compliquée, on découvre les antidotes et les poisons à une bonne conversation
- On expérimente ces antidotes et poisons dans de nouvelles conversations à la fois plus apaisées et plus courageuses.
- On se donne des piliers pour nos prochaines Conversations Courageuses en pratiquant différent type d'écoute
- On explore la puissance du questionnement, notamment dans les situations compliqué et on découvre des baguettes magiques sous forme de question
- On expérimente différentes formes de feed-back en mettant en œuvre tout ce que l'on a appris en terme d'écoute, de posture et de regard sur la situation.

## MODALITÉS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

**Un apprentissage par l'action / la participation dans un espace sécurisé** (compétences de médiatrice mobilisée par la formatrice) qui invite à oser, essayer et apprendre, avec des modalités pédagogiques hybrides.

## TECHNIQUES PÉDAGOGIQUES

- Des quiz (sur papier), jeux de rôle (démonstration et exploration), entretiens croisés et mises en situations (binôme et trio) dans un contexte sécurisé (co-construit avec le groupe et sans violence), et des jeux de créativité et outils de l'intelligence collective alternant réflexion individuelle, travail en binôme, petits groupes, groupe complet.
- **L'impulsion d'une dynamique de coopération et d'entraide entre les stagiaires, la mobilisation de l'expertise des stagiaires et le co-apprentissage.**
- **Les apports cadrant se feront sous forme d'exposé et de documents (rédigés, illustrés, schématisés type mindmap) remis aux stagiaires,** ils éclairent la pratique et alimentent la réflexion tout au long de la formation et seront **complétés en fonction des questions et sujets ayant émergés au fil de l'eau.**

## SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

## MODALITÉ D'ÉVALUATION

**Évaluation des prérequis :** test de positionnement (questionnaire en ligne)

**Évaluation pédagogique :**

- A l'entrée en formation : grille d'auto-évaluation du positionnement,
- formative, pendant la session : supervision des mises en situation de chaque stagiaire, des productions individuelles et collectives qui permet d'évaluer les apprentissages et les points à revoir,
- sommative, la fin de la formation : via les activités proposées: observation, jeux, quizz, reformulation, mises en situation,...
- Évaluation de la satisfaction : une fiche d'évaluation, remplie par chacun.e des stagiaires, permet de faire un retour sur l'appropriation des apprentissages. Une évaluation/ sondage en ligne de la satisfaction sera transmise à j+1.

## Conditions d'accueil

### FORMATION DANS NOS LOCAUX

- Durée Totale : **2 jour(s) / 14 heures**
- Durée présentiel : **2 jour(s) / 14 heure(s)**
- Durée distanciel : **jour(s) / heure(s)**
- Délai d'accès : **30 jours**
- Prix : **550€** net de taxe  
*Tarif minimum*

### FORMATION MISE EN PLACE POUR UNE ENTREPRISE/ORGANISATION

- Durée Totale : **2 jour(s) / 14 heures**
- Durée présentiel : **2 jour(s) / 14 heure(s)**
- Durée distanciel : **jour(s) / heure(s)**
- Délai d'accès : **30 jours**
- Prix : **2500€** net de taxe  
*Tarif minimum*

## L'équipe pédagogique



KARINE TOURNÉ LANGUIN

[karine@avek.xyz](mailto:karine@avek.xyz)  
0664613279