

**Lieux possibles de formation**

**Sur site ou hors site – France entière**

- - -

**Contactez AGC-Formation Conseil :**

**Gwenaël FAUCHER : 06 20 54 03 87  
Fanny VILAIN : 06 18 91 66 12**

**Formations@agc-fc.com  
www.agc-fc.com**

« Face au conflit, savoir comprendre pour mieux agir. »

**AGC - FORMATION CONSEIL**

**Présentation 2009**

« Face au conflit, savoir comprendre pour mieux agir »

AGC – FORMATION CONSEIL :  
51 av. P.V. Couturier, 91700, Sainte Geneviève des Bois - *tel.* : 06 20 54 03 87  
[www.AGC-FC.com](http://www.AGC-FC.com) - [contact@agc-fc.com](mailto:contact@agc-fc.com)

**SCOP ARL - SIRET : 491 685 442 00015 – RCS EVRY (91) – OF : 11910506091 – pref. IdF**

## Approches comparées de la gestion de conflits

Passer d'une approche personnelle et instantanée  
à une approche organisationnelle et dynamique ...

		ETAPE	DEMARCHE	IMPACT
	 Gestion du conflit : dynamique et centrée sur l'organisation 	Et après ...	"Il n'y a plus de problème"	Gain en confiance (présentiel, motivation), Gain en efficacité (communication, réactivité)
		Résoudre le problème	"Il dit qu'on peut résoudre le problème comme cela"	Amélioration de l'organisation (réduction des coûts, innovation).
		Gérer le problème	"Il dit que le problème vient de là"	Amélioration de la capacité d'analyse (amélioration, innovation)
		Comprendre le problème	"Il dit que le problème est là"	Amélioration de la capacité de communication.
		Pointer le problème	"Il dit qu'il y a un problème"	Amélioration de la capacité d'écoute
Signalement	"L'acteur perçoit qu'il y a un problème"	<b>TENSION DUE A L'ENVIRONNEMENT</b>	"L'acteur perçoit qu'il y a un problème"	Signalement
Appel	"Il dit qu'il y a un problème"	Pointer le problème	 Gestion du conflit : instantanée et centrée sur les acteurs 	
Marginalisation, Difficultés de communication.	"Il a un problème"	Comprendre le problème		
Rejet, vexations. Démotivation, retard chronique, absentéisme, rétention d'informations.	"Il est un problème"	Gérer le problème		
Démission, Licenciement, Rupture de contrat, Nuisances réciproques.	"Il faut se séparer de lui"	Résoudre le problème		
Perte de temps pour remplacement, perte de savoir faire. Persistance du problème, reproduction du conflit.	Il y a toujours un problème organisationnel	Et après ...		
<b>IMPACT</b>	<b>DEMARCHE</b>	<b>ETAPE</b>		© AGC - FORMATION CONSEIL 2007

## AGC – FORMATION CONSEIL

- UNE FORMATION INNOVANTE A L'ANALYSE ET A LA GESTION DES CONFLITS
- LE CONFLIT DANS L'ENTREPRISE
- LA FORMATION À L'ANALYSE ET À LA GESTION DES CONFLITS
- OBJECTIFS ET APPORTS DE LA FORMATION
- PRINCIPALES OFFRES DE FORMATION
- DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE
- PUBLICS
- COUTS / FINANCEMENTS
- LE PROJET AGC – FORMATION CONSEIL
- L'OFFRE DU PROJET
- DEPASSER L'APPREHENSION DU CONFLIT ET S'EN SERVIR POUR PROGRESSER

... démystifier le conflit, déculpabiliser les acteurs, dépassionner la relation pour mieux aborder, comprendre et résoudre le conflit.

## UNE FORMATION INNOVANTE A L'ANALYSE ET A LA GESTION DES CONFLITS

Actuellement, la gestion des conflits se résume surtout à :

- la loi du plus fort,
- la logique du plus simple, du plus rapide, du moindre coût immédiat,
- une lecture statique, instantanée, du conflit,
- une approche réduite aux questions des personnes et de la communication,
- la méthode de la solution absolue prédéfinie.

*"Pas de problème, que des solutions ? "*

La formation d'**Analyse et Gestion des Conflits - FORMATION CONSEIL** s'appuie sur l'étude du conflit, de sa fonction, de ses acteurs, de son environnement et de sa dynamique pour comprendre l'origine du conflit et faire émerger la solution qui lui est propre.

Elle permet :

- d'analyser le conflit pour comprendre ce qui le crée et le porte, pour le régler durablement,
- de concilier des points de vue divergents et de valoriser les expériences de chacun (innovation, amélioration),
- de régler, d'anticiper et de prévenir les conflits (fonctionnement, ambiance, fiabilité),
- d'améliorer les organisations et les méthodes afin de réduire la part des conflits mal gérés (efficacité, productivité) ...

*"A chaque problème SA solution."*

**AGC - FORMATION CONSEIL,**  
**une formation et un accompagnement,**  
**dans l'analyse et la gestion des conflits . . .**

## LE CONFLIT DANS L'ENTREPRISE

### **LE CONFLIT : SUBIR CE QU'ON NE CONNAIT PAS ...**

*Le conflit, qu'il se manifeste entre clients et fournisseurs, entre syndicats et direction, ou encore entre les membres d'une équipe de travail, est une composante omniprésente de la vie de l'entreprise. Faute de savoir le comprendre et le gérer, on se restreint souvent à ne pouvoir qu'en subir les conséquences, comme la grève, la paralysie, le « turn over », la perte de marchés stratégiques, entre autres.*

### **L'APPROCHE SYSTEMIQUE : COMPRENDRE POUR BIEN GERER ...**

*L'approche systémique que propose AGC-FORMATION CONSEIL repose sur l'analyse des différents éléments du conflit. Contrairement aux approches classiques, statiques et focalisées sur quelques points du conflit, elle apporte une vue d'ensemble et une démarche dynamique. Elle permet de dégager les éléments pour le comprendre, et, de ceux-ci, de déterminer et mettre en place la démarche de gestion adaptée.*

### **UNE BONNE GESTION DU CONFLIT : MAITRISER POUR VALORISER**

*Plus la démarche de gestion de conflit sera adaptée à la situation, moins les conséquences seront lourdes pour l'entreprise. Il deviendra même possible de s'en servir pour progresser, en efficacité, en confiance, ... par la compréhension et la résolution des causes du conflit.*

### **UNE BONNE COMPREHENSION DU CONFLIT : SAVOIR CHOISIR SES OUTILS**

*Plus que la sensibilisation à une nouvelle boîte à outils, la formation à l'analyse et à la gestion des conflits permet de comprendre le conflit dans son ensemble, et de savoir construire la démarche de résolution appropriée.*

### **UNE FORMATION INNOVANTE ET REALISTE : S'ADAPTER AUX BESOINS**

**AGC-FORMATION CONSEIL** a conçu sa démarche de formation à partir de la combinaison d'une expérience de terrain et d'un travail de recherche innovant, et propose des logiques, des outils et méthodologies à la pointe de la réflexion, et ancrés dans la réalité de l'entreprise.

*« Au delà de la fatalité, apprendre à faire du conflit un moteur pour s'enrichir »*

# LA FORMATION À L'ANALYSE ET À LA GESTION DES CONFLITS

## A quels besoins répond cette formation ?

L'entreprise a besoin de cette formation parce que :

- ✓ le conflit n'est pas une fatalité à subir,
- ✓ le conflit commence souvent bien au delà de son expression,
- ✓ les conflits minent la vie de l'entreprise et sa productivité,
- ✓ des conflits apparemment bénins peuvent paralyser une organisation solide,
- ✓ les conflits sont tous différents, et plus ils se développent, plus ils deviennent difficiles à comprendre,
- ✓ un conflit bien géré est un moteur de progression...

## Dans quels buts suivre cette formation ?

Cette formation est utile pour :

- ✓ connaître les éléments du conflit et leurs conséquences
- ✓ savoir comprendre un conflit
- ✓ savoir gérer efficacement un conflit
- ✓ savoir choisir les bons outils pour gérer le conflit
- ✓ savoir comment se comporter sentir capable d'intervenir pour faciliter la gestion du conflit
- ✓ savoir appréhender et maîtriser les enjeux des conflits
- ✓ limiter l'impact des conflits sur le quotidien et sur le fonctionnement de l'organisation,
- ✓ élaborer des interventions de gestion de conflit efficaces et adaptées...

# OBJECTIFS ET APPORTS DE LA FORMATION

## Objectifs de la formation :

- savoir ce qu'est un conflit et ce qui le constitue,
- savoir comprendre le conflit pour savoir construire la démarche de gestion adaptée (prévention, médiation ou réparation),
- se savoir en capacité d'apporter une réponse adaptée face à un conflit.

## L'analyse systémique permet de savoir :

- lire le conflit dans son ensemble,
- se forger un regard dépassionné et objectif du conflit,
- identifier les différents éléments du conflit,
- caractériser les différents éléments du conflit,
- déterminer les besoins réels et précis pour la gestion du conflit,
- déterminer les ressources qui peuvent être mobilisées pour gérer le conflit,
- concevoir et réaliser les outils propres à leur gestion du conflit
- ...

## La méthodologie de gestion du conflit permet de savoir :

- identifier les freins, les blocages et les moteurs et les leviers sur lesquels appuyer la gestion du conflit,
- identifier les outils à utiliser propres à la situation,
- identifier et mobiliser les acteurs de la résolution du conflit,
- identifier la démarche de gestion à construire,
- adapter les moyens et ressources mobilisées aux résultats attendus,
- organiser et piloter la gestion du conflit,
- évaluer la qualité de la démarche de gestion réalisée,
- améliorer les fonctionnements pour limiter les risques de conflit
- ...

*« On peut fixer deux planches avec une vis et un marteau.  
On peut vouloir faire mieux... »*

## **PRINCIPALES DECLINAISONS DE L'OFFRE DE FORMATION LIEES A LA METHODE AGC**

### **Face au conflit, savoir comprendre pour mieux agir**

*Savoir gérer les tensions, la clef d'un management performant*

Les personnes ne sont pas le conflit. Elles révèlent une tension de fond provoquée par un dysfonctionnement du système humain, mais aussi organisationnel, spatial ou matériel.

De plus, le conflit ne se limite pas au seul instant de l'altercation. C'est un processus complet, régulier dans son développement, qui itèrera jusqu'à ce que soit trouvé une issue positive satisfaisant les parties.

La gestion du conflit ne peut donc se limiter à la seule approche interpersonnelle, qu'elle soit sous l'angle de la psychologie ou des approches cognitives.

En proposant une définition du conflit, en abordant la question sous les angles croisés des différents types de conflits, du processus de développement de la tension, de l'ensemble des éléments du système, il devient possible de comprendre quel est le conflit auquel on est confronté. C'est seulement de la sorte qu'il sera possible d'apporter les réponses adaptées (approche matérielle, organisationnelle, par la communication, la négociation, interpersonnelle), et d'associer positivement les parties à la résolution de la crise.

Préserver le système, mais aussi l'améliorer, notamment en renforçant la confiance au sein des équipes, tel est l'enjeu managérial auquel répond cette formation.

### **Manager en situation d'incertitude**

*Conduire un projet en situation de changement*

Les situations de changement et d'incertitude sont fortement génératrices de tensions, celles-ci conduisant à un climat de malaise, de conflits. Cette situation affectera la motivation des équipes, donc la qualité de leur engagement, de leur travail, et de leur relationnel.

Malgré cette situation, le service devra continuer à mener à bien sa mission, son projet de service, ou la préparation de sa mutation. L'enjeu

managérial sera alors ramener les membres de l'équipe dans une dynamique constructive.

Sans plonger dans une formation longue portant sur la gestion du changement, croiser les apports de l'analyse des conflits, de la gestion de projet et du management permettra d'identifier les mécanisme de blocage et les démarches permettant de le dépasser. Reconstruire la lisibilité, la confiance pour redonner un rôle d'acteurs aux membres de l'équipe, dans le sens de leur parcours comme dans leur engagement dans le projet collectif.

### **Comprendre le changement pour mieux le vivre**

*Le changement, une opportunité d'amélioration du service, de l'équipe*

Le changement est la matérialisation de l'évolution nécessaire de tout groupe humain. Une société doit évoluer pour rester concurrentielle et devra régulièrement s'adapter (fonctionnements, outils, process...)

Chacune de ces adaptations se matérialise par un changement dans le vécu quotidien individuel et collectif des employés. Réorganisation de l'espace, nouveaux horaires, nouveaux interlocuteurs... représentent autant de bouleversements dans la vie des salariés.

A l'échelle de chacun, les évolutions vécues sont des conséquences du changement. Plus une personne est haute dans la hiérarchie, plus le lien entre l'objectif stratégique du changement et les conséquences quotidiennes seront directement visibles. Au contraire, plus les acteurs seront « éloignés » des décisions de changement, plus ses conséquences risquent d'être dénuées de sens pour ceux qui les vivent.

Lorsqu'une évolution de l'environnement de travail intervient sans connaissance de la démarche générale, le changement est subi. On observe alors que les réactions de crispations, déjà spontanées, seront d'autant plus fortes et deviendront réactions de blocage.

Une situation est supportable tant qu'on a une capacité de réaction. L'enjeu sera alors de permettre aux personnes de redevenir acteurs face au changement, avec le changement.

Etre actif face au changement c'est : faire en sorte que le changement ne soit pas un frein à son travail (s'adapter), s'adapter de manière à garder des conditions de travail correctes (positiver), utiliser le changement pour en faire une opportunité (rebondir).

## **Manager la croissance**

*Savoir identifier et solliciter les ressources au plus pérenne*

La réserve de croissance est aisément identifiable dans le domaine industrielle ou mécanique, grâce à sa perception matérielle, à la présence de tableaux de bords et de dispositifs d'alertes mécaniquement objectifs,

il n'en va pas de même pour la ressource humaine. De nombreuses raisons liées à cette subjectivité de la ressource viendront interférer avec la perception de la réalité de la situation (management à court terme, peur de décevoir, objectifs irréalistes maintenus par un amour propre excessif, perte du recul, méconnaissance de la réalité du terrain...). Leur non prise en compte aura avoir des conséquences sensibles sur le plan humain, mais aussi sur la faisabilité de la croissance, au point de pouvoir compromettre la stabilité des nouveaux acquis, le projet de croissance, voire, à terme, l'organisation qui le porte.

Savoir évaluer la réserve de croissance (humaine, financière, matérielle) apporte un gage de solidité au projet. Savoir apprécier la charge des équipes en charge du projet permettra d'améliorer sa mise en place, mais aussi sa forme et sa stabilité dans le temps.

## **Management**

*Savoir gérer l'humain pour mieux utiliser les outils de gestion*

Une situation managériale est composée de 4 dimensions différentes qui sont autant d'éléments complémentaires : la compréhension de la situation managériale, la gestion et le pilotage des missions, et la gestion d'équipe.

En cas de situation managériale difficile, il sera alors important de prendre en compte trois axes d'analyse :

- l'objet et le développement de la problématique, qui mettra en avant la dimension méthodologique,
- la gestion de la problématique et l'évolution de cette gestion par rapport aux prévisions, aux attendus et/ou aux représentations (que chacun s'était faites de ce que devrait être la situation), qui mettra en avant la prise de décision, le cadrage de la démarche de gestion,

- la mesure, la nature et l'origine des écarts par rapport au cadrage.
- un regard sur les conséquences de ces écarts au sein de l'équipe, qui mettra en avant les questions de gestion de l'humain, du relationnel et de la communication.

## **Construire un plan de développement stratégique**

*Savoir identifier son projet, évaluer sa faisabilité, le mettre en oeuvre*

Ces dernières années ont été marquées par une évolution forte des modèles organisationnels. Les organisations se réorganisent, leur environnement évolue et devient de plus en plus complexe, la démarche d'évaluation devient incontournable...

Aujourd'hui, il est attendu des organisations qu'elles soient en mesure d'assumer cette mutation, notamment en démontrant l'utilité et l'efficacité de leur action. Elles doivent adapter leurs fonctionnements, leurs habitudes et leur communication à ce nouveau contexte.

Cette situation a généré au sein des organisations des changements qui, dans l'urgence, n'ont été portés que par une seule personne (président, directeur...). Ceci a entraîné une perte de lisibilité du projet collectif dans les équipes qui peut se traduire, par exemple d'un turnover élevé, une perte de confiance entre les acteurs, une perte de la culture de l'organisation, une baisse de la motivation et de l'implication dans le projet...

Pour répondre à ces évolutions, les organisations doivent aujourd'hui pouvoir s'inscrire dans des projets lisibles, crédibles et partagés pour leurs acteurs et leurs partenaires. C'est à ce prix qu'elles pourront assurer leur pérennité.

## **Le jeu, un outil managérial**

*Quand les mots ne suffisent plus, pouvoir ouvrir un autre champ de communication*

Certaines situations managériales subissent de tels blocages que leur résolution ne pourra plus passer par l'échange direct entre les parties. En effet, la seule évocation du sujet déclenchera un positionnement de repli des différents acteurs.

Dans d'autres cas, c'est le trop grand engagement sur un sujet qui limitera toute prise de recul, donc toute possibilité d'anticipation, d'innovation, d'amélioration.

Pourtant, gérer les conflits dans l'équipe, mutualiser les bonnes pratiques, anticiper les risques, construire la confiance et renforcer le dialogue sont autant de clefs déterminantes au développement d'une organisation, à la conduite d'un projet.

Pour autant, on ne peut cesser de manager, d'innover, de progresser ensemble, quand les mots ne sont plus la solution. Pour dépasser cette limite, on peut alors recourir au jeu, outil d'échange qui permet une approche détendue de sujets sensibles.

En abordant de manière allusive des situations de tension, en renvoyant vers d'autres modèles analogues, en dépassant les barrières de la langue, de l'émotion et de la culture, il permettra d'élargir le champ d'observation sur la situation, de créer un vécu positif, de mettre en scène des idées, des comportements, des développements, sans pour autant mettre les personnes en première ligne de feu.

Le jeu devient ainsi un outil de management déterminant, permettant de dépasser les différents blocages souvent incontournable dans le cadre d'une régulation classique, pour mieux relancer la dynamique et l'efficacité du service.

## **AUTRES POSSIBILITES DE FORMATION**

**Gestion de Projet,**

**Gestion du Temps,**

**Formations développées selon les demandes**

*"Faire "comme on peut" revient éventuellement à faire au mieux, mais pas à faire pour le meilleur : c'est avant tout s'en remettre au hasard."  
"Une démarche de qualité se construit à partir du moment où on a défini clairement ce dont on a réellement besoin."*

## **DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE**

### **UN APPRENTISSAGE COMPLET**

*Un apprentissage progressif, fondé sur l'acquisition de connaissances théoriques (savoir) et de leur mise en application (savoir faire), afin de savoir se comporter efficacement et sûrement face à un conflit (savoir être).*

### **UN TRAVAIL DE GROUPE**

*Une démarche fondée sur le partage et la valorisation des expériences individuelles alimente la réflexion du groupe, et enrichit la culture de chacun. La diversité du groupe sera un atout favorisant cette richesse.*

### **UNE APPROCHE ADAPTEE A TOUT TYPE DE CONFLIT**

*Une approche systémique, combinant l'analyse des caractéristiques du conflit, mais aussi de son environnement et de sa dynamique, permet l'analyse de quasiment tous les types de conflits.*

### **LES MOYENS DE S'APPROPRIER LE CONTENU DE LA FORMATION**

*Une organisation de la formation sur plusieurs sessions permet d'associer des temps d'appropriation individuelle et collective aux temps d'apprentissage. Ceci assure un ancrage efficace et durable du contenu de la formation et offre une meilleure intégration dans le temps de travail de l'entreprise.*

### **UN ACCOMPAGNEMENT POUR S'ASSURER DES ACQUIS**

*Un accompagnement des stagiaires qui en expriment le besoin permet de s'assurer de la bonne mise en place des acquis de la formation. Cette accompagnement relève de la dimension « conseil » du cabinet.*

*"Autant que le contenu, l'ancrage des acquis est une clef de la qualité à terme de la formation."*

# LE PROJET AGC – FORMATION CONSEIL

## Le Cabinet

### Statut juridique

Le cabinet AGC - FORMATION CONSEIL est une SCOP ARL créée en 2006 et basée en Ile de France.

### Historique

Le cabinet AGC- FORMATION CONSEIL constitue le développement de démarches et d'actions engagées et réalisées, depuis 2001, auprès d'associations d'éducation populaires, puis d'Instituts Médico Educatifs, d'entreprises et de collectivités territoriales.

### Développement

Depuis la création du cabinet, les fondateurs ont été rejoints par plusieurs intervenants ponctuels, aux compétences complémentaires. Il a également été engagée une démarche d'association avec des organismes de formation et cabinets de conseil afin d'accroître les potentiels d'action, tant en termes demoyens que d'expertises.

## Les Acteurs

Les formateurs et consultantss ont et resteront caractérisés par des parcours universitaires, professionnels et humains engagés dans la gestion de projet, le management, les relations humaines, la gestion de conflits et différentes compétences en approches analytiques.

Leur importante expérience professionnelle et associative, combinée à une forte capacité d'analyse, constitue le matériau et la motivation du travail de recherche mené par le cabinet.

*"Le conflit, qu'est ce que c'est ? "*

*"Savoir précisément de quoi on parle reste un préalable incontournable à toute réflexion,"*

*"apprendre le conflit pour que chacun puisse mieux le gérer reste un engagement profondément humain..."*

## Ils nous ont fait confiance :

*(depuis 2006)*

- l'Institut Régional d'Administration de Lille – *formations,*
- le Réseau des Ecoles du Service Public – *formations,*
- les Dispositifs Locaux d'Accompagnement – *accompagnements,*
- la fédération ADOMICILE, le CORESCI – *formations,*
- Air France – KLM – *référencement,*
- Action Mobile Emploi – *accompagnement opérationnel,*
- Avenir Emploi – *accompagnement opérationnel,*
- le GEA Pays d'Aix – *accompagnement opérationnel,*
- En Italique – *accompagnement opérationnel,*
- Cap Marseille – *accompagnement opérationnel,*
- Freenews TV – *accompagnement opérationnel,*
- les pépinières d'entreprises de Montpellier – *conseil.*

## Ils nous ont fait confiance :

*(avant la création d'AGC – Formation Conseil )*

- SNCF Délégation Nord, Réseaux Ferrés de France, Lille Métropole Communauté Urbaine, Conseil Général du Nord, Conseil Régional du Nord - Pas de Calais – *conseil en AGC,*
- Conseil Général du Nord – *conseil en gestion du changement*
- Concordia - *formations,*
- Service Civil International – *formations,*
- Solidarités Jeunesses – *formations,*
- Scouts et Guides de France, centre de Mélan – *formations.*

## **L'OFFRE DU PROJET**

### **LA FORMATION**

Améliorer les capacités de management :

- Détecter et valoriser les tensions
- Anticiper les conflits
- Renforcer la confiance du manager et de l'équipe

Améliorer le lien social :

- Amélioration de la communication,
- Amélioration de l'innovation,
- Amélioration humaine de la productivité.

Poser des grilles de lecture normalisées sur le conflit :

- Démystification du conflit
- Capacité à dépassionner le conflit
- Capacité d'échange objectif sur le conflit
- Capacité d'échange et de comparaison des différents conflits.

### **L'ACCOMPAGNEMENT, LE CONSEIL**

Assurer le transfert des compétences au delà de la formation :

- Utilisation efficace et pertinente des outils,
- Développement de la confiance en soi face au conflit,
- Développement du savoir être dans le conflit.

Apporter du recul sur une situation de tension :

- Ouverture d'un espace de libération extérieur au conflit,
- Objectivité d'un regard extérieur et outillé,
- Validation neutre du regard sur le conflit,
- Orientation vers les outils et comportements appropriés.

*Formations et Conseil portent sur notre domaine d'expertise :  
l'analyse et la gestion des conflits.*

*Nous travaillons également sur nos domaines de compétences généraux  
qui restent le management humain et la gestion de projet.*

### **LA COMMUNAUTÉ DE PRATIQUE : un travail en réseau**

Renforcer les acquis de la formation :

- Démystification du conflit à plus grande échelle,
- Validation de la pertinence des outils dans d'autres situations,
- Renforcement de la confiance en sa capacité d'action.

Se renforcer des pratiques des autres :

- Enrichissement par les différentes mise en oeuvre des outils,
- Enrichissement des différents intégrations des acquis,
- Enrichissement via les pratiques d'autres secteurs.

### **LA BASE DE CAPITALISATION DES PRATIQUES**

Gagner de l'efficacité face au conflit :

- Gain de temps,
- Gain de connaissances,
- Gain de pratiques.

Garder la mémoire des pratiques,

- Renforcement de la confiance en la possibilité de gestions positives,
- Capacité de réutilisation sans réinventer ce qui a déjà été fait,
- Optimisation des pratiques positives d'une fois sur l'autre,

Poser un socle de référence :

- Matérialisation de la communauté de pratique,
- Illustration concrète de la capacité à agir positivement sur le conflit,
- Alimentation du travail de recherche.

### **LA RECHERCHE**

Valoriser les pratiques efficaces :

- Identification des pratiques positives,
- Validation des pratiques innovantes.

Diffusion des résultats :

- Développement de nouveaux outils,
- Publication d'articles de synthèse sur les recherches.

## **DEPASSER L'APPREHENSION DU CONFLIT ET S'EN SERVIR POUR PROGRESSER**

*Qu'on le considère comme une nécessité ou comme une fatalité, le conflit est une composante omniprésente de la vie de l'homme comme de l'entreprise. Dans la famille, dans l'entreprise, dans la vie tous les jours, le mot même de conflit se retrouve partout, correspondant généralement à une forte tension entre des parties.*

*Si certaines personnes semblent « se nourrir du conflit », les autres, acteurs, associés, témoins, ou voisins, ne font que le subir. Pourtant, souvent l'envie est grande d'intervenir, de rétablir les relations dans un fonctionnement acceptable pour chacun comme pour tous. Mais c'est généralement le sentiment d'impuissance qui prédomine, laissant la porte grande ouverte à la loi du plus fort, aux regrets et aux dépens du plus grand nombre.*

*Pourtant, le conflit, en soi, est nécessaire à toute relation. Il exprime un décalage entre les parties. Ce décalage potentiellement enrichissant créera une tension tant qu'il ne sera pas géré. Et la finalité de toute tension est de se dissiper. Or, pour se dissiper, il faut qu'elle soit exprimée...*

*Cette dissipation se traduira toujours par une libération d'énergie plus ou moins violente, généralement considérée comme le conflit lui-même. Mal gérée, elle est destructrice, tant pour l'individu que pour l'entreprise, et les pertes qu'elle engendre peuvent être dramatiques et irréversibles.*

*La question qui se pose alors, est de savoir pourquoi il est si facile d'entrer en conflit, et si difficile d'en sortir. Si l'entrée en conflit est naturelle, spontanée, la sortie du conflit ne se fera pas forcément selon l'option la plus bénéfique, mais surtout la plus facile.*

*La prééminence d'un regard instantané et de la logique gagnant/perdant formate souvent notre positionnement face à une situation de conflit : soit soutenir un parti, soit se contenter d'observer ou d'ignorer, faute de motivation, de courage ou d'outils pour intervenir.*

*Pourtant, le conflit n'est pas contraint dans une voie type de résolution. Cet état de fait est le fruit d'une volonté, d'une incapacité, ou d'une incompetence. Dans tous les cas, c'est une carence méthodologique, provoquée par un défaut de matière, de formation et de modèles compréhensible et accessible à chacun.*

*Ainsi, l'objet de cette formation, est d'apprendre à considérer le conflit dans l'ensemble de son histoire, de ses caractéristiques et de ses composantes. De la sorte, il devient possible de déterminer la meilleure voie de résolution, et la façon de la mettre en place.*

*Au final, chacun doit savoir pourquoi ce conflit existe, pour quoi et comment intervenir. Chacun doit se sentir capable, humainement, de gérer une situation de tension, et savoir en valoriser les causes pour mieux se renforcer. En sachant résoudre le conflit, mais aussi en sachant l'anticiper, pour mieux le prévenir.*