

## Transformer les conflits en levier de changement médiation, accompagnement d'équipe, conseil en organisation.

*Les conflits provoquent souvent  
des souffrances individuelles et  
collectives.*

*Ils masquent la réalité de paroles  
étouffées, de rapports de forces tus,  
d'une résistance au changement.*

*Ils peuvent constituer de  
puissants freins à l'épanouissement des  
personnes, au développement des  
groupes, des entreprises.*

*Pourtant, les conflits peuvent  
aussi permettre de déclencher une  
transformation constructive,  
inaugurer une nouvelle dynamique,  
favoriser la négociation d'intérêts  
divergents, refonder une autre approche  
collective.*

## Contenu de la formation.

- La dynamique des besoins et des peurs des individus.
- Les deux formes, les trois niveaux de besoins (matériels et psychologiques d'une part, individuel, professionnel et culturel d'autre part).
- La définition des critères individuels de satisfaction des besoins et des valeurs collectives comme condition à toute négociation et élaboration de contrats.
- L'accueil empathique des peurs pour aider à la formulation de besoins et désirs.
- Les processus d'exclusion comme face cachée des émotions individuelles et mimétiques refoulées.
- La dynamique de la confiance collective et de ses composantes (non-jugement, expression des limites, protections).
- Les outils pour contractualiser, garantir, approfondir et évaluer la confiance en équipe.

## Outils de formation

### De cadrage pour créer la confiance.

Présentations individuelles, formulation / vérification / négociation des attentes, contrat d'animation, reformuler les jugements en ressentis, nombreux recours à l'expression des ressentis, jeux d'échauffement, exercices de relaxation, les dérangements ont la priorité.

### De sensibilisation et d'entraînement.

Exercices ciblés de prise de conscience des mécanismes et processus spontanés, études de cas, mise en situation à partir d'exemples vécus, jeux de rôles avec observateurs.

### De réflexion et d'approfondissement.

Apports théoriques et outils d'analyse, exercices d'appropriation et de transfert, documents de synthèse et bibliographie fournis.



## Publics concernés.

- Entreprises et associations de service
  - Services publics
  - Collectivités territoriales

## Les objectifs.

- **Renforcer l'efficacité de la production**
  - Améliorer la qualité du service
  - Garantir la sécurité des usagers

Quand les personnes se sentent en sécurité et sont impliquées dans ce qu'elles font, elles deviennent plus dynamiques, plus créatives, plus accessibles, plus efficaces.

La cohésion des équipes en sort renforcée.

L'attitude des usagers est moins agressive, ce qui diminue le stress et les conflits.

## Les modalités.

**Durée pour ancrer de nouveaux comportements et attitudes :**

- 2 modules de 3 jours séparés de 2 à 3 semaines puis 1 jour 4 à 6 semaines plus tard.

Autres rythmes d'intervention et contenus négociables, selon les publics, les lieux.

**Coûts de référence (hors frais) :** 900 € / jour, modulables en fonction des organismes, des publics et des financements.

### Références

Hervé Ott, formateur consultant depuis plus de 20 ans.

Nombreuses interventions d'accompagnement, de formation, de médiation, de conseil, auprès d'équipes : services municipaux d'Orly, Kingersheim ; cadres de santé de l'Hôpital de Lagny-Marne-La-Vallée ; Réseau École et nature (Montpellier), Fraternité Belle de Mai (Marseille) ; entreprises d'insertion : SCI-Nord (Lille) ; CADA de Montauban, Mont-de-Marsan, Angoulême ; enseignement privé : lycée technique de Toulouse, écoles de St-Affrique, Blagnac.

# Transformer les conflits en levier de changement

