Facilitation de la communication interne & désamorçage des conflits

Contours d'un projet

Qu'avons-nous entendu de votre demande?

Vous êtes responsable d'une association de soutien aux déficients visuels et vous ressentez des difficultés de compréhensions mutuelles entre ses huit salariés. Vous aimeriez qu'un travail soit réalisé afin de faciliter la communication interne et désamorcer des conflits potentiels.
Aucune demande expresse n'ayant été jusqu'ici clairement formulée par vos collaborateurs la proposition qui suit vous est à vous seule adressée. Si elle vous agrée, nous pensons qu'il vous appartient de la présenter et de la défendre auprès d'eux.
S'ils pensent effectivement trouver l'occasion dans cette démarche de s'exprimer, si l'occasion que vous provoquez leur semble bonne, alors nous nous sentirons appelé à intervenir en deux temps :

- D'abord pour vous entendre auprès du groupe;
- Ensuite pour entendre chacun des participants, collectivement et individuellement.

Principes pédagogiques

Nous pensons qu'il existe une dissymétrie forte entre la prise de parole et l'écoute. Que toute prise de parole est l'expression d'un désir qui ne s'adresse qu'à qui sait l'entendre (au fond jamais tout à fait à qui l'on croit), et que tout conflit est le symptôme de désirs qui peinent à s'articuler.

Le formateur, outre les apports en matériels théorique et pratique, porte un regard et une oreille extérieurs au sein de l'institution.
Sa neutralité vis-à-vis des intérêts comme des ambitions personnelles facilite les déblocages dans la communication interne.
Le moment de la formation introduit une mise à distance et une rupture avec le quotidien qui favorise:

- la prise de parole,
- une écoute nouvelle,
- des changements immédiats dans l'articulation des rapports aux autres.

Objectifs

A l'issue de cette formation chaque participant aura trouvé l'occasion :

- de verbaliser ses craintes et ses exigences;
- d'analyser les différentes sources de conflits potentiels ou réels;
- de prendre conscience de ses propres obstacles psychologiques (identification du symptôme);
- de prendre appui sur ses désirs pour une meilleure articulation au sein de l'équipe.

Déroulement

Cette formation tire le maximum de son efficacité :

- d'articuler prise en charge individuelle et prise en charge collective;
- d'accompagner le travail des participants sur la durée, le temps de la confrontation à la réalité des problèmes.

D'où le calendrier pédagogique suivant :

Confrontation aux problèmes apparents	*Prise de conscience des problèmes dans leur vérité formelle, que chacun d'abord verbalise dans le langage ordinaire*	2 jours consécutifs
1 mois		
Confrontation à la réalité des problèmes	*Prise de conscience des problèmes dans leur réalité contradictoire et singulière*	2 jours consécutifs
2 mois		
Invitation à l'itération de l'effort	*Prise de conscience de l'exigence de répétition du travail sur soi pour enfin réussir*	1 journée

Contenu de la formation

1er jour

Rencontre avec l'ensemble des participants (9h – 12h)

- Introduction et présentation de sa demande par Mme de Magneval

- Présentation générale

- Chaque participant se présente et exprime ses attentes;
- Le formateur se présente et exprime ses attentes;
- Rappel du déroulement de la formation et de son contenu;
- Exposé de la méthodologie et des supports.

- Exposé théorique

- Des règles de la communication réelle;
- Du rôle de la parole dans les relations humaines;
- De l'importance des jeux de langage dans l'apaisement des conflits;
- Exemples et exercices.

Rencontres individuelles (14h – 17h)

- Entretien individuel avec chaque participant (20 minutes à 1/2 heure)

Expression libre et confidentielle des peurs, des craintes et des questionnements personnels et professionnels;
Aide à la formulation et à l'analyse des difficultés existantes;
Accompagnement dans la recherche de solutions.

2ème jour

Trois séquences (9h – 12 h)

- A qui parle -t-on?
- Désirs et voix intérieures;
- Ecouter et interpréter.

Travail collectif (14h – 15h30)

- Apports théoriques complémentaires :
  Présentation de cas conflictuels concrets

- Des situations variées sont proposées sur différents supports (vidéo, photos, articles de presse…)
- Recherches individuelles et collectives de solutions appropriées.
- Reformulation, synthèse & compléments par le formateur.

Travail collectif (15h30 – 17h)

- Analyse de problèmes rencontrés par le groupe
- Questions/ réponses

●●●

Les **3ème et 4ème jours**, seront une reprise approfondie des travaux entamés les deux premiers jours, le protocole de déroulement devant rester le même pour servir de repère.

Le **cinquième jour** sera consacré à l'analyse bilan, qui devra servir d'appui pour le travail à venir :

Le matin sera consacré à rencontrer chaque participant (20 min. à ½ heure, suivant le nombre de participants)

L'après-midi nous tenterons de dégager collectivement quelques valeurs communes devant servir de base à la vie du groupe au sein de l'institution.

Jeanmarievidament@hotmail.fr-jmvformations.com
1, impasse du chêne – 56300 Pontivy – 02 97 79 18 46 – 06 64 72 34 06