20RH15 RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

ANTICIPER ET DENOUER LES CONFLITS PROFESSIONNELS

Contexte

Les conflits qui peuvent opposer les professionnels entre eux, quoique constitutifs du lien social, peuvent entraver le bien-être au travail et la qualité du service rendu. Comment les comprendre et en sortir ? Comment faire pour qu'ils deviennent des occasions de clarifier les enjeux et de repréciser les rôles et places de chacun ?

A partir d'une analyse clinique de situations de conflit, cette formation propose d'adopter un regard différent sur les conflits : la prise de distance et le repérage des enjeux sous-jacents permettent de "dépersonnaliser" les conflits et de reposer le cadre d'un dialogue clair. A partir de là, sortir du conflit permet non seulement d'apaiser les tensions mais aussi de repréciser les objectifs communs, et d'expliciter les contradictions qui demeurent sources d'oppositions.

Objectifs / Compétences visées

- **Comprendre les conflits dans le contexte global d'un établissement**
- **Instaurer un cadre pour le dialogue**
- **Savoir communiquer sans violence pour trouver une issue aux conflits**

Contenu

- **Qu'est-ce qu'un conflit et de quoi est-il fait ?**
  - Savoir repérer les polarités du conflit
  - Comprendre quelle est la place de chacun dans un conflit
- **Eléments de négociation**
- **Conflit et médiation : comment faire tiers ?**
- **Conflits et communication : Communication non-violente et différents types d'écoute**

Toute demande de formation en INTRA fait l'objet d'une discussion autour de la demande de l'institution et des conditions de mise en œuvre, afin de produire une proposition ajustée à la structure. L'intervenante prend notamment en compte le contexte institutionnel et les besoins spécifiques de l'établissement (évolutions des missions, conflits latents, nécessité de travailler le « faire équipe », désaccords persistants, etc…). La présence des différentes catégories de personnels sur les différents temps de formation doit être pensée afin de se donner un cadre aussi pertinent que possible pour aborder la question des conflits, en fonction de la configuration spécifique de l'établissement.

Date(s) & Lieux

Nous solliciter

Durée

3 jours – 21 heures

Coût

Sur devis

Public / Pré-requis

Tout public

Méthodes pédagogiques / Evaluation des acquis et de l'action

- **Co-construction des connais-sances (analyse de situations vécues par les participants, allers-retours entre théorie et pratique)**
- **Ateliers réflexifs, travaux en groupes, élaboration collective de pistes d'action, jeux de rôles, théâtre forum**
- **Signature d'une feuille de présence et délivrance d'une attestation de présence**
- **Évaluation de l'action de formation par la remise d'un questionnaire d'évaluation et de satisfaction**

Intervenante

Lise Vorgy, psychosociologue clinicienne

En fonction des besoins des participants, le formateur adaptera le déroulé et le contenu de la formation