

**18RH06****RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT**

LES CONFLITS DANS L'UNIVERS PROFESSIONNEL

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'explicitier les contradictions qui demeurent sources d'oppositions.

Objectifs

- Comprendre les conflits dans le contexte global d'un établissement
- Mener une médiation, instaurer un cadre pour le dialogue
- Savoir communiquer sans violence pour trouver une issue aux conflits

Programme

- 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

Date(s) & Lieux :

28, 29 mai et 11 juin 2018 - Montpellier

20, 21 septembre et 15 octobre 2018 - Toulouse

Durée :

3 jours – 21 heures

Tarifs :

650 € - Adhérent

840 € - Non-adhérent

Public :

Tout public

Méthodes pédagogiques :

- Co-construction des connaissances (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

Intervenant :

Lise Vorgy, psychosociologue clinicienne

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

