

*Parce que le travail construit l'Homme et  
parce que l'Homme construit le travail*



George Saulterre

## Programme de formation : Travailler les conflits professionnels

Décembre 2023

### Objectifs généraux :

Le travail ne s'effectue jamais seul mais se fait avec d'autres et pour d'autres. Même absent, l'autre agit sur notre travail : serait-il d'accord ? Modifierait-il des éléments ? Serait-il satisfait ? Etc. Ces « autres » disposent aussi d'autres points de vue, selon qu'ils sont clients, collègues, encadrants intermédiaires ou encore supérieurs. Le travail est ainsi par nature conflictuel. Cette conflictualité n'est pourtant pas le socle des conflits mais à l'inverse, le cœur de la vivacité du travail et de la santé au travail. C'est bien lorsque cette conflictualité n'est pas/plus explorée que les conflits professionnels se transforment en conflits personnels. Cette formation vous permettra de comprendre les enjeux de la conflictualité professionnelle et ses liens avec la performance et la santé au travail. Elle vous donnera des clés pour analyser les situations de conflits ainsi que des méthodes pour travailler les conflits et les ramener du côté des conflits professionnels. A partir de ce renouveau du désaccord, le développement est possible.

“ Les conflits sont inéluctables mais, s'ils sont mal traités, ils risquent d'être des obstacles au développement de la qualité au travail. Il vaut mieux enrichir les conflits que chercher à les refouler. Yves Clot

### Objectifs pédagogiques :

- Savoir passer d'une lecture individuelle à une lecture professionnelle de l'analyse des conflits survenant sur le lieu de travail
- Disposer des connaissances théoriques entourant la conflictualité du travail
- Maîtriser les enjeux de la controverse professionnelle pour la santé et la performance
- Appréhender différents modèles théorico-méthodologiques du travail du conflit
- Savoir mettre en application ces modèles selon les caractéristiques du terrain

### Public et prérequis :

Professionnels de l'intervention en santé au travail

Psychologues du travail, ergonomes, médecins du travail, médiateurs, ...

### Organisation pratique :

**Lieu :** intra-entreprise

**Distantiel :** non

**Dates :** à définir

**Durée :** 3 journées de 7 heures

**Horaires :** 8h30-12h / 13h30 – 17h

**Matériel nécessaire :** papier, stylo

**Livrables :** supports numériques remis à chaque stagiaire dont études de cas et articles scientifiques

**Moyens techniques :** vidéoprojecteur, ordinateur, paperboard/tableau blanc

|   |  |   |
|---|--|---|
| Cabinet TRANSITION<br><a href="http://www.cabinet-transition.fr">www.cabinet-transition.fr</a><br>Siret : 910 740 364 00021 | 475 route de Monod<br>74 330 Poisy<br>07 63 33 09 78<br><a href="mailto:contact@cabinet-transition.fr">contact@cabinet-transition.fr</a> | Chercheure associée GREPS Lyon 2<br>IPRP DREEST Auvergne Rhône-Alpes<br>Consultante sénior Carsat |
|---|--|---|

## Programme détaillé :

1. **Introduction** : partage d'expériences autour de l'intervention en situation conflictuelle
2. **La conflictualité du travail**
  - ✓ Origine et dimensions
  - ✓ Le conflit des critères de qualité du travail
  - ✓ La place et les enjeux du conflit au cœur du système organisationnel
  - ✓ Le conflit comme source de développement du travail et des travailleurs
3. **Les modèles théoriques et méthodologiques pour travailler les conflits**
  - ✓ Présentation des cadres théoriques et méthodologiques de 9 modèles distincts
  - ✓ Etudes de cas
4. **La démarche d'intervention**
  - ✓ Passer de la commande à la demande
  - ✓ Les enjeux éthiques et le maintien de la posture d'intervention
  - ✓ Le processus d'intervention et la dynamique psychosociale du milieu de travail
5. **Apports supplémentaires**
  - ✓ Le dispositif d'innovation transitionnelle ou l'intervention en situation dégradée
  - ✓ Les ficelles de métier de l'intervenant : partage d'astuces diverses pour travailler sur le conflit

## Pédagogie :

Animation interactive  
Combinaison d'apports théoriques et d'études de cas  
Visée pratique et concrète  
Large place laissée à l'échange

## Coût :

1400 euros HT la journée de 7h (jusqu'à 12 participants possibles)

## Intervenant :

Nadège Guidou, docteure en psychologie du travail et des organisations  
Dirigeante du cabinet TRANSITION  
Plus de 20 ans d'expérience de terrain au plus près des entreprises et des salariés, tous secteurs d'activité confondus (public, privé, associatif)  
Chercheure associée au laboratoire du GRéPS, université Lyon 2  
Praticienne accréditée EMDR France

## Evaluation :

Tour de table à chaud et questionnaire de satisfaction  
Questionnaire d'évaluation des compétences acquises  
Attestation de formation remise à chaque stagiaire

|   |  |   |
|---|--|---|
| Cabinet TRANSITION<br><a href="http://www.cabinet-transition.fr">www.cabinet-transition.fr</a><br>Siret : 910 740 364 00021 | 475 route de Monod<br>74 330 Poisy<br>07 63 33 09 78<br><a href="mailto:contact@cabinet-transition.fr">contact@cabinet-transition.fr</a> | Chercheure associée GRéPS Lyon 2<br>IPRP DREEST Auvergne Rhône-Alpes<br>Consultante sénior Carsat |
|---|--|---|