

Nombre de crédits : 2

Langue d'enseignement : Français

Responsable du cours : AUDRAN-LY Anne

≡ DESCRIPTION DU COURS

L'étude des ressorts du conflit pour trouver l'issue qui sera la plus profitable, le conflit étant toujours en lien avec un changement redouté ou attendu.

≡ OBJECTIF DU COURS

Découvrir ce que le conflit a de positif et les techniques propres à en sortir (par le haut).

≡ COMPÉTENCES VISÉES PAR LE COURS

LG15 - Coopération : Faire preuve d'agilité : adaptation, curiosité, proactivité

≡ CONCEPTS ENSEIGNÉS

L'essentiel des concepts enseignés ressort de l'Ecole de PALO ALTO, qui a étudié de manière pragmatique les paradoxes de la communication. Sur cette base, focus sur l'approche systémique et la dynamique relationnelle qui permettent de comprendre les ressorts du conflit et sur la notion de feed-back, très adapté aux situations de crise.

≡ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Exposé théorique. Interactions avec les autres membres du groupe avec appui sur l'expérience personnelle.

Mises en situation

≡ TRAVAIL ATTENDU

Participation et implication au moment des exposés et des mises en situation

Observation et analyse des mises en situation.

Fiches de lectures

≡ BIBLIOGRAPHIE

- L'Ecole de PALO ALTO, Un nouveau regard sur les relations humaines - Edmond Marc et Dominique PICARD - Edition Retz
- Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail - Solange Cormier - Edition Presses de l'Université du Québec
- Conférence sur l'efficacité - François Jullien - Edition Presses Universitaires de France
- L'orientation vers les solutions, une approche nouvelle en psychothérapie - WH O'Hanlon et M. Weiner-Davis - Edition SATAS
- Du plaisir au désir de changer, le coaching du changement - Françoise KOURILSKY - Edition Dunod
- Le dialogue stratégique, communiquer en persuadant : techniques avancées de changement - Giorgio Nardone - Edition Satas
- Tao et Management, la sagesse taoïste au service du manager - Marc Halévy - Editions Eyrolles
- Les fondamentaux de la négociation, Stratégies et tactiques gagnantes - Lionel Bellenger - Edition esf
- Comment négocier avec les gens difficiles, de l'affrontement à la coopération - William Ury - Edition Seuil
- Sociologie de la négociation - Reynald Bourque et Christian Thuderoz - Edition Presses Universitaires de Rennes
- La dynamique de la confiance, construire la coopération dans les projets complexes - G. Le Cardinal, JF Guyonnet, B. Pouzoullic
- La cinquième discipline, l'art et la manière des organisations qui apprennent - Peter Senge - Edition First
- La systémique avec les mots de tous les jours - François Balta et Jean-louis Muller - Editions esf les Guides pratiques

≡ MÉTHODE D'ÉVALUATION

≡ SÉANCES

1

Les situations conflictuelles

COURS : 07h30

- Introduction : la résolution de conflit chez les Inuits

- Approche statique du conflit aux fins d'identification qui permet, par la méta communication de participer à sa résolution

- approche dynamique du conflit aux fins de modification de la relation

Il est ici question de faire en quelque sorte un check-up des situations conflictuelles pour pouvoir les comprendre, les maîtriser et les transformer.

2

La négociation et la médiation

COURS : 07h30

- Mise en œuvre de la négociation en situation de conflit et de la médiation, qui sont, tous les 2, des processus tenant lieu de "pont bailey" de la relation dégradée

(Autrement exprimé, le processus de négociation ou de médiation est une relation de substitution temporaire qui permet aux personnes en conflit d'organiser leur séparation ou la continuité de la relation).
