



LA GESTION DES CONFLITS DU TRAVAIL

PUBLIC

- Chef d'équipe, encadrement

PRE REQUIS

- Expérience du travail en équipe

OBJECTIFS

Permettre aux stagiaires de :

- Comprendre et analyser les raisons d'un conflit du travail
- Prendre en compte la dimension affective d'un conflit
- Mieux gérer leur relationnel professionnel

CONTENU

DEFINITIONS

- Le conflit : latence, évolution
- Résolution et gestion

L'ANALYSE DES CONFLITS DU TRAVAIL

- Les différentes causes
- Les acteurs du conflit

LES STRATEGIES DE RESOLUTION DES CONFLITS

- La négociation
- Le compromis

LE ROLE DE L'AUTORITE DANS LA GESTION DES CONFLITS

- Le pendule
- L'exercice raisonné de l'autorité
- L'anticipation

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés et cours théoriques
- Projection de transparents
- Etudes de cas
- Exercices de simulation
- A la fin du stage, une documentation technique est remise aux participants

DUREE

- 1 jour / 7 heures

VALIDATION

- Tests et QCM
- Soumission d'un questionnaire confidentiel d'évaluation
- Délivrance d'une attestation de stage