

LA GESTION DES CONFLITS PROFESSIONNELS

Objectifs : Prévenir, identifier et gérer à son terme une situation de conflit.

Prérequis : Connaissance du milieu de l'entreprise ou de l'administration.

Déroulement pédagogique : Cours, mise en situation, travail par groupe, présentation d'outils et de Méthodes.

Suivi et Evaluation : Évaluation par les participants et remise d'une attestation de formation.

Destinataires : Manager, personnel de direction, RRH, chef de service, délégué syndical.

Durée : 1 jour

Coût : 990 €HT



“Poser les questions, c'est les résoudre”

A.Einstein



Être nouvellement manager, manager un service, manager un établissement représentent des missions délicates mêlant savoir-faire et savoir-être.

Chaque poste nécessite des compétences multiples. Plus la hiérarchie est élevée, plus la prise de hauteur est nécessaire afin d'optimiser la gestion d'une structure et d'envisager sereinement la « pérennité » ou le développement d'une activité.

Multiplés sont les conflits entre les personnes sur le lieu de travail. Qu'ils surviennent suite à un mal entendu, une mésentente, une jalousie de compétences, un manque de savoir être, qu'ils soient verticaux ou horizontaux..., le point commun de leur persistance est, sinon de les avoir prévenus, l'incapacité à les résoudre et donc, à les entretenir.

Le déroulé de la formation s'attache à la gestion du conflit professionnel, incluant sa prévention, sa naissance et son règlement. La formation intègre les méthodes de management, qu'il soit participatif ou directif et met en exergue les comportements ou actes à proscrire afin de trouver l'issue la plus favorable.



PLAN DE LA FORMATION

L'identification des situations conflictuelles

La médiation

Le terme de la collaboration

Amiable, conventionnelle.
A l'initiative du salarié ou de l'agent : la démission et la prise d'acte.
A l'initiative de l'employeur :
Licenciement disciplinaire (insuffisance, faute, abandon de poste).

Le protocole d'accord transactionnel

Les contentieux judiciaires

Contrats de droit privé (recours prudhommal).
Contrats de droit public (recours administratifs).
Zoom sur les recours administratifs non contentieux.

NB : la prévention des situations conflictuelles

Retours d'expériences.
La bonne pratique du manager.