



FORMATION

« La gestion des situations conflictuelles dans les relations individuelles de travail »

Programme

① Gestion des situations de Conflit horizontal (entre 2 salariés, sans lien hiérarchique entre eux) ou vertical (entre 1 salarié et un Manager)

- Déceler les situations conflictuelles
- Déterminer le degré de mésentente/conflit
- Identifier les raisons du conflit
- Sur le plan managérial (apports conceptuels de communication, outils de préparation d'entretiens, mise en situation)
- Sur le plan juridique :
 - ♦ Analyser les risques juridiques
 - ♦ Mener l'enquête en actionnant les outils internes à l'entreprise
 - ♦ Mettre en œuvre les mesures correctrices appropriées au regard des résultats de l'enquête, vis-à-vis du salarié mis en cause et vis-à-vis du salarié victime :
 - Si les accusations sont fondées
 - Si les accusations sont totalement infondées
 - En cas de torts partagés

② Gestion des situations de conflit d'un salarié avec un dirigeant, directement mis en cause, ou son cercle rapproché (cadre dirigeant, membre de sa famille...)

- Déceler les situations conflictuelles
- Déterminer le degré de mésentente/conflit. S'agit-il d'une situation assimilable à une situation de harcèlement ?
- Identifier les raisons du conflit
- Mettre en place les outils d'enquête appropriés :
 - ♦ Quel rôle doit jouer le dirigeant dans cette enquête ?
 - ♦ L'opportunité de faire intervenir un tiers
- Solutionner le conflit

③ Gestion du salarié ayant une personnalité « difficile », impactant le climat social de l'entreprise

- Fixer son objectif et déterminer sa stratégie pour l'atteindre :
 - ♦ Identifier les agissements du salarié : une faute est-elle constituée ?
 - ♦ Préparer le dossier disciplinaire sans se mettre en faute
 - ♦ Trouver une issue au dossier : voie disciplinaire ? voie amiable (rupture conventionnelle) ?

- ♦ Cas particulier du salarié ayant une forte ancienneté dans l'entreprise, mais pas d'antécédents disciplinaires « officiels »

- Quels outils et méthodes utiliser pour gérer la situation sur un plan managérial ?
 - ♦ Partage d'expériences
 - ♦ Apports conceptuels et propositions de méthodes d'action

TEN
FRANCE