

Gestion des conflits : 14 H**Objectifs**

Objectif de contenu : Comprendre la genèse et la nature des conflits

Objectifs de processus : Comprendre ses propres comportements en situation conflictuels

Compétences à acquérir

- Savoir diagnostiquer les conflits
- Savoir intervenir en situation conflictuelle

Programme

1. Psychosociologie des conflits
2. Les racines personnelles des conflits
3. Les conflits interpersonnels
4. Les conflits au sein d'une équipe
5. Les conflits intergroupes
6. Les conflits organisationnels
7. Gérer des conflits

Bibliographie

Référence principale

- Marsan C. (2010) : Gérer et surmonter les conflits - Anticiper Comprendre Dépasser ; Dunod

Références complémentaires :

- Birien J-L. (2006) : *Pratique des relations et négociations sociales* ; Dunod
- Landier H. (2007) : *Le guide des relations sociales dans l'entreprise* ; Eyrolles
- Vidaillet B. (2006) : *Les ravages de l'envie au travail* ; Eyrolles