

Domaine obligatoire	
Titre	Repérer les conflits collectifs et les traiter
Description	<p>Il existe différents types et formes de conflits. Les secrétaires syndicaux/ales doivent savoir distinguer les conflits collectifs des conflits individuels et être en mesure d'identifier les conflits individuels présentant un potentiel de collectivisation. Pour pouvoir intervenir dans le cadre d'une démarche syndicale (en utilisant des moyens de pression, etc.), ils/elles doivent être capables d'analyser les conflits et de repérer les différents rôles en présence. Ce module leur permet de se familiariser avec les techniques de négociation, afin de pouvoir mettre au point des scénarios de résolution avec les personnes concernées. Il leur présente également des outils et des méthodes destinés à leur permettre de faire face à des situations tendues.</p>
Ce module contribue au développement des compétences opérationnelles suivantes	<p>H1 - H12, B1, B3, D6, D8, E1, E2, E5, E6, F2, F7</p> <p>Objectifs :</p> <p>Les participant-e-s</p> <ul style="list-style-type: none"> • savent distinguer les différents types et formes de conflits • sont en mesure d'analyser les conflits et de différencier les conflits individuels des conflits collectifs • sont capables de collectiviser des conflits individuels et d'exercer une pression syndicale ciblée • connaissent les techniques de négociation et savent les mettre en pratique • sont capables de développer des stratégies et des scénarios de résolution de conflit avec le concours des personnes concernées • sont en mesure d'accompagner et de soutenir les personnes concernées dans la mise en œuvre de la stratégie et des scénarios de résolution • savent utiliser des outils et des méthodes permettant de faire face aux situations de tension.
Attestation des compétences	<p>Mise en pratique documentée :</p> <p>Décrire dans un journal de bord un exemple de la manière dont un conflit a été traité (4 à 8 pages).</p> <p>Sont à décrire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexte de départ • Analyse du conflit • Type de conflit • Parties au conflit et points litigieux • Déroulement du conflit • Interventions et objectifs visés, scénarios de résolution • Résultat obtenu et évaluation personnelle de ce résultat • Conclusions à tirer pour la pratique quotidienne <p>Critères d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clarté de la présentation et de l'analyse • Intervention, scénarios de résolution (clairement exposés, adéquats) • Capacité d'autoréflexion

Contenus	<ul style="list-style-type: none"> • Types et formes de conflits (bases) • Les différents rôles en présence dans les conflits • Faire face à des situations de tension • Analyser les conflits • Différencier les conflits individuels et les conflits collectifs • Collectivisation de conflits, intervention syndicale • Stratégies de gestion de conflit • Développer des scénarios de résolution • Techniques de négociation
Durée de validité de l'attestation des compétences	6 ans
Durée du module	3 jours
Remarques	Ce module fait partie du domaine obligatoire de la formation.