**Partie Cours :**

L’Introduction

1. La dimension sociale de management des ressources humaines
   1. la politique sociale
      1. définition
      2. Les objectifs
   2. L’importance d’un bon climat social
      1. La situation globale de travail
      2. Les facteurs influençant le climat social
      3. Comment désamorcer les tensions sociales et stopper les risques de conflit
2. Les conflits dans l’entreprise
   1. Généralités
      1. Définition
      2. Les sources
      3. La typologie
   2. La conflictualité latente
      1. Les principaux indices
      2. Méthodologie d’observation
   3. La conflictualité collective ouverte
      1. Les moyens
      2. Méthodologies d’études

1. Rôle de veille sociale dans la prévention des conflits
   1. Qu’est-ce que la veille sociale ?
      1. définition
      2. les objectifs
   2. l’évaluation de la relation industrielle interne
      1. le tableau de bord
      2. le réseau humain
      3. les approches
   3. la veille sociale externe
      1. Les facteurs environnementaux influençant l’entreprise
      2. Les différents interlocuteurs

Conclusion générale

**Partie TD**

Fiche n°1 : les conflits

Fiche n°2 : la communication sociale dans l’entreprise

Fiche n°3 : la collaboration sur le lieu de travail

Fiche n°4 : la motivation au travail

Fiche n°5 : la négociation et le dialogue social

Fiche n°6 : conciliation et médiation en situation du conflit

Fiche n°7 : l’arbitrage

Lexique

Annexe : le tableau de bord de veille sociale