

# Prévenir et gérer les conflits

## PUBLIC



Tout collaborateur pouvant être confronté à des situations conflictuelles en milieu professionnel. Accessible aux personnes en situation de handicap.

## PRÉREQUIS

Aucun.

## OBJECTIFS



Découvrir et maîtriser les techniques de négociations de sortie de conflit.

## APTITUDES

Capacité à superviser le personnel.

## COMPÉTENCES VISÉES

Détecter les manifestations d'un conflit et prévenir les tensions sociales.

Décrypter les stratégies des acteurs, leurs enjeux.

Développer ses compétences de négociateur et d'autorité.

S'organiser pour prévenir tout signe, toute situation de conflit.

## MÉTHODES UTILISÉES

Supports remis aux participants en séance.

Ateliers de mise en pratique. Ateliers réflexifs.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation de l'acquisition des connaissances au travers des exercices pratiques. QCM d'évaluation en fin de formation.

## DURÉE



Durée : 2 jours | Délai d'accès : sur demande

## TARIF

A partir de **300** euros par personne / jour

## MODALITÉS

Présentiel/ à distance/ mixte

## PROGRAMME

### Détecter, prévenir les tensions sociales

- Appréhender les sources, les raisons d'un conflit
- Repérer et analyser les signes de tensions, de conflits
- Découvrir les stratégies de prise en main des situations conflictuelles
- Accompagner les managers de proximité dans la prévention des situations conflictuelles
- La transformation de tensions individuelles en conflit collectif

### Désamorcer les risques de conflit

- Induire et réussir le changement, accompagner les équipes
- Mettre en place des tableaux de bord et des indicateurs simples
- Mobiliser les managers de proximité au quotidien
- Exploiter les tracts et la littérature sociale des représentants
- Agir rapidement pour éviter un conflit naissant

### Gérer le conflit, communiquer et agir à chaud pour sortir du conflit

- Repérer les différentes étapes d'un conflit
- Les différentes postures dans la gestion d'un conflit ou l'alternance entre autorité, échange et négociation avec tous les acteurs concernés
- Impliquer l'encadrement
- Organiser la cellule de crise
- Suivre l'évolution du rapport de force et décrypter les courants d'opinion
- Exploiter les outils de la communication interne
- Sortir du conflit et préparer l'après-conflit

### Maîtriser le droit syndical et de grève

- Connaître les droits et devoirs des grévistes et des délégués syndicaux
- Savoir utiliser les recours juridiques
- Savoir communiquer avec les partenaires, les journalistes
- Réussir la sortie du conflit