

# **PREVENIR ET GERER LES TENSIONS ET CONFLITS SOCIAUX**

## **Objectifs de la formation**

Le climat social de l'entreprise peut être le reflet d'un mal être qui peut à tout moment évoluer en conflit collectif.

La prévention de ces conflits est un véritable enjeu. L'entreprise doit avoir conscience de la nécessité de gérer, dès le début, de tels tensions afin d'éviter tout débordement et difficultés.

Cette formation a pour but de répondre de manière pratique aux questions en la matière, de savoir détecter les signes de tensions potentielles, savoir adapter la stratégie aux problèmes rencontrés.

## **Méthodologie pédagogique**

Etude de situation concrète, cas pratique, mise en situation.

## **Supports pédagogiques :**

- \* Etude des contenus en lecture expliquée
- \* Utilisation de cas concrets
- \* Utilisation de PowerPoint
- \* Utilisation de transparents synthétiques

**Nombre de Stagiaires** : 15 maximum

**Personnel visé** : dirigeants, gérants de société, responsable des ressources humaines, toute personne appartenant à un service Ressources Humaines ou à un service, administratif ayant en charge la gestion du personnel.

**Durée de la session** : 1 journée

**Coût de la formation** :

**Inter** : 450 € H.T

**Animation** :

Par des Consultants – Formateurs assurant également des missions de Conseil auprès des établissements.

**Durée pédagogique** : 7 heures / jour

**Evaluations** : A l'issue de la formation, les évaluations des stagiaires et du formateur seront remis à l'établissement

## **Programme indicatif**

### **I/ Détecter et prévenir les tensions sociales**

- 1- Repérer les tensions sociales
- 2- Mettre en place une enquête climat social, une veille, des indicateurs simples, tableaux de bord.
- 3- Le rôle des managers dans la prévention des tensions sociales
- 4- Comprendre comment des tensions individuelles peuvent aboutir à un conflit collectif.

### **II/ Anticiper et gérer les freins sociaux liés au changement**

- 1- Comprendre et repérer les freins au changement
- 2- Accompagner les acteurs à chaque étape
- 3- Accompagner opérationnellement le changement
- 4- Suivi de l'après changement.

### **III/ Gérer le conflit, communiquer et agir « à chaud »**

- 1- Repérer les différentes étapes d'un conflit
- 2- Agir de manière efficace, communiquer avec les partenaires sociaux : alterner autorité, échange, négociation.
- 3- Communiquer en interne et externe.

### **IV/ Maîtriser le droit syndical et de grève**

- 1- Connaître les droits et devoirs des grévistes et des délégués syndicaux
- 2- Savoir utiliser les recours juridiques.

### **V/ L'après conflit**

- 1- Négocier la sortie du conflit
- 2- Annonce des solutions retenues.