

PROGRAMME DE FORMATION-ACTION

GERER ET PREVENIR LES CONFLITS

Objectif général de formation

Améliorer l'ambiance de travail pour contribuer de la santé des salariés et de la performance de l'entreprise.

Objectifs opérationnels de formation

Savoir repérer les clignotants avant que la situation de tension ne se dégrade ;
Être en capacité d'analyser les sources de tensions et identifier les actions à mener ;
Impliquer les acteurs concernés dans la recherche de solution ;
S'assurer de l'efficacité des mesures de résolutions mises en place.

Contenus et déroulement

Journée 1: apport de connaissances

La définition du conflit, les signes d'alerte : les impacts du conflit;
Les différents types de conflits en Entreprise et les facteurs favorisant leur émergence ;
Les stratégies de résolution des conflits ;
Savoir utiliser l'écoute active une technique indispensable pour prévenir et résoudre les conflits.

Journée 2: apport de méthodes

Réaliser un état des lieux de tensions, repérez les causes organisationnelles ou de non-respect des règles
Définir une stratégie de résolution avec un cadrage /Assurer un suivi et des ajustements ;
Définir les critères d'efficacité.

Participants

Direction, DRH, Managers, Responsables en fonction transverse.

Prérequis :

Absence de prérequis

Validation des acquis :

Quiz en fin de journée1 et de journée 2.

Méthode pédagogique :

Apports théoriques et méthodologiques, analyses de situations concrètes à partir de l'expérience des participants. La participation de chacun est sollicitée tout au long de la formation.
Ice breaker, Brainstorming, travail en sous-groupes, méthode des post-it.
Pour garantir le bon déroulement de la formation, les règles de confidentialité des échanges comme du respect de chaque participant sont rappelées (temps de parole).

Durée et modalités

Etape 1 : Ingénierie - ½ jour à 1 jour.
Etape 2 : 2 jours
INTRA ENTREPRISE

Lieu et date :

A définir avec l'entreprise

Responsable pédagogique : Nathalie Gonez, certifiée INRS et référencée comme consultante RPS par la DREETS Hauts de France et Ile de France.

Information et contact : Nathalie Gonez.

Tel : 09 80 97 38 97 ou contact@gps-site.fr

