

## 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 journée 1 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](mailto:contact@gps-site.fr)

