

## Améliorer le climat social et gérer les éventuels conflits



DTRS-1 2 Jours (14 Heures)



### Description

Les périodes d'incertitudes ou de crise sont des moments propices à la détérioration du climat social et au développement de conflits sociaux. Au-delà des coûts générés par ces conflits, une telle situation déstabilise une entreprise et peut donner lieu à une crise globale. Le maintien d'un bon climat social et la prévention des conflits sont donc de véritables enjeux. Si le conflit éclate, savoir y faire face est tout aussi primordial. Cette formation fournit les clés pour détecter et prévenir les tensions sociales ainsi qu'une méthodologie et des outils pour sortir des situation de conflits.

### À qui s'adresse cette formation ?

#### Pour qui

Dirigeant et responsable opérationnel. DRH et responsable fonctionnel en charge de maintenir des équilibres sociaux.

#### Prérequis

Aucun

### Les objectifs de la formation

- Détecter et prévenir les tensions sociales.
- Décrypter les stratégies des acteurs syndicaux.
- Savoir faire face à un conflit.

### Programme de la formation

Améliorer le climat social : détecter, prévenir les tensions sociales

- Repérer et analyser les tensions sociales.
- Mettre en place une enquête de climat social, une veille, des tableaux de bord et des indicateurs.
- Se benchmarker grâce à l'enquête Skills Campus.
- Mettre en place un plan d'actions.
- Soigner la communication notamment en période de changement.
- Accompagner les managers de proximité dans la prévention des tensions sociales.
- Comprendre comment des tensions individuelles peuvent aboutir à des conflits collectifs.

#### Agir sur l'événement déclenchant pour désamorcer les risques de conflit

- Distinguer les stratégies syndicales mises en œuvre.
- Exploiter les tracts et la littérature sociale.
- Favoriser un bon dialogue social.
- Agir pour régler les conflits naissants.

#### Maîtriser le droit syndical et de grève

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

#### Gérer le conflit, communiquer et agir à chaud et sortir du conflit Repérer les différentes étapes d'un conflit.

- Agir tactiquement en alternant autorité, échange et négociation avec les partenaires sociaux.
- Impliquer l'encadrement.
- Organiser la cellule de crise.
- Communiquer en interne et en externe sur le conflit.
- Sortir du conflit et préparer l'après-conflit.