Faire face aux incivilités et aux conflits en tant qu'élu CSE

Instances

Contexte et objectifs de la formation

Les membres du CSE sont des acteurs essentiels du climat social. Au-delà de leur mission de prévention, ils peuvent être amenés à faire face à une situation de conflits entre salariés, être témoins d'incivilité, ou encore être sollicités pour aider à leur résolution, et ils ont un rôle essentiel pour favoriser le dialogue et la recherche de solutions amiables.
Il est donc important qu'ils puissent être formés pour être efficace mais aussi confiants dans l'accomplissement de leurs missions.

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier et comprendre les comportements d'incivilités et les situations de conflits,
- Connaitre la législation portant sur les violences internes et externes,
- Connaitre leur rôle et leurs responsabilités en tant qu'élus dans la gestion des conflits,
- Renforcer la prévention, à travers des actions concrètes et la mise en place d'outils et de procédures,
- Intervenir de manière constructive lors de situations conflictuelles,
- Développer et renforcer des compétences en communication pour accueillir la parole et l'apaiser.

Profil formateur : formation délivrée par un expert en relations humaines, gestion des conflits, et accompagnement des instances.

Méthodes pédagogiques : formation essentiellement pratique, axée sur les besoins fonctionnels des participants ; conçue sur un mode expérientiel, privilégiant les mises en pratique et les études de cas.
Des méthodes pédagogiques mixtes et une approche ludo-pédagogique pour renforcer l'ancrage des connaissances et l'acquisition des compétences :

- mises en situations inspirées du vécu réel des participants, de leur environnement professionnel, et jeux de rôles,
- maïeutique via des partages d'expérience,
- exercices pratiques et analyse de cas,
- ateliers ludo-pédagogiques et exercices inspirés de techniques théâtrales,
- la partie théorique sur les aspects légaux est illustrée d'exemples concrets et d'études de cas.

MS Formation 6/8 rue des Jardiniers - 60300 Senlis - Tel : 03 59 30 65 05 - email : contact@msformation.net
SASU au capital de 7630 € - RCS Senlis 440909943 – Numéro d'activité 22.60.02086.60

Durée de la formation : 14h

Formation 100% présentielle ou 100% visio (selon les besoins) pour un groupe de 8 personnes maximum

Contenu de l'action de formation

En amont de la formation : une activité numérique à distance sera proposée aux participants afin d'évaluer leurs connaissances du sujet, de les faire réfléchir à leur rôle en tant qu'élu dans la gestion des conflits, et leur aisance personnelle dans l'exercice. Cela permettra aussi de recueillir leurs besoins spécifiques.

■ Identifier et comprendre les comportements d'incivilité et les situations de conflit

- Des impacts et des enjeux

- Les incivilités en question :
  - Définir l'incivilité et comprendre les effets qu'elle provoque
  - Reconnaitre des comportements d'incivilité et la législation en vigueur

- Comprendre les conflits
  - Définition et typologies de conflits
  - Impacts et causes
  - Comprendre la dynamique des conflits en milieu professionnel

  Exercices interactifs et ateliers ludo-pédagogiques autour de la détection des signaux, les types de conflits et leur processus d'apparition

■ Rôle et responsabilités des élus face aux conflits

- La posture d'élu face aux conflits
- Rôles et responsabilités
- Intervenir dans les limites de son périmètre

  Quiz sur les définitions et le cadre juridique
  Brainstorming de classement « 3 colonnes » : attributions, missions, ou moyens ?

■ Prévenir pour limiter incivilités et conflits

- Sensibiliser et former
- Mettre en place des dispositifs d'écoute
- Communication et transparence
- Connaissance et mobilisation d'acteurs spécialistes du conflit
- Mettre en place des indicateurs de suivi et d'évaluation pour mesurer l'efficacité des actions

Activité : analyser les documents de l'entreprise (charte éthique, règlement intérieur) et porter un esprit critique sur leur contenu.
Activité : recherche des outils Internet disponibles pour mettre en place un dispositif d'écoute dans son entreprise, déterminer les acteurs externes utiles…

■ Agir pour apaiser les situations lorsqu'elles se présentent et faciliter la résolution de conflits

- **S'assurer…**
  - Du respect des règles de l'entreprise
  - De Communiquer avec la direction : alerter, proposer, relayer
  - D'orienter vers les ressources internes ou externes : quand, qui, comment

- **Prendre le recul nécessaire**
  - Gérer ses propres émotions pour pouvoir être efficace
  - Faire preuve d'assertivité et maintenir une relation professionnelle saine

- **Adopter une juste posture pour maîtriser la situation par la communication**
  - La communication : un outil essentiel
  - Comprendre les techniques de base de communication pour désamorcer les comportements incivils et les conflits
  - Développer une Écoute active
  - Optimiser sa communication : jouer sur les 3 dimensions et développer une communication positive

- **Proposer des actions pour améliorer le climat social**
  - Être force de propositions
  - Participer à l'élaboration de solutions : process, outils, dispositifs adaptés à l'environnement professionnel

- **Faciliter le dialogue en cas de tensions**
  - Comment faciliter l'apaisement par le dialogue
  - Reformulation et communication non violente : deux outils simples mais très efficaces
  - Recourir à la médiation lorsque c'est nécessaire

Jeux de rôles et mises en situation inspirées de cas réels

Expérimenter les méthodes de résolutions de conflits avec des études de cas
Cas pratiques
Ateliers de réflexions collectives et ludo-pédagogiques

Profil stagiaire : membres élus du CSE et représentants du personnel

Prérequis : Être salarié de l'entreprise et élu du CSE ou futur élu. Comprendre et s'exprimer en Français

Accessibilité des personnes en situation de handicap : cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Nos locaux sont aux normes afin de pouvoir accueillir tout public. Aussi, nous pouvons adapter nos méthodes pédagogiques et notre animation, tout comme nos supports partagés, en fonction du handicap et des besoins de l'apprenant. Notre équipe pédagogique, en collaboration avec notre référent handicap (Aurélien Morhain : aurelien.morhain@msformation.net / 03-59-30-65-05), mobilisent les ressources nécessaires pour permettre à chacun de se former.

Pour poursuivre votre perfectionnement :

- Une formation autour de la gestion de RPS ciblés
- Un accompagnement sur mesure selon vos besoins et objectifs

Retrouvez sur notre site internet toutes les précisions sur nos offres de formation :
■ Notre offre de formation en Instances et bien-être au travail : ici

Notre centre

L'équipe porte haut ce qui fait sa différence

- **Flexibilité** : parce que nous savons à quel point votre activité peut fluctuer, nous créons des modules qui s'intègrent complétement à vos contraintes : demi-journées, journées non consécutives, formations à distance et suivis personnalisés dans l'entreprise.
- **Bienveillance** : créer des relations respectueuses et équitables avec nos parties prenantes est essentiel. Apprenants, clients, formateurs et fournisseurs font partie de notre écosystème, et nous mettons tout en œuvre pour que chacun évolue harmonieusement en son sein.
- **Engagement :** l'engagement chez MS, c'est un état d'esprit et une attitude au quotidien. Chacun fait de son mieux, s'investit dans la mission qui lui est confiée pour la réussite du projet d'entreprise.
- **Authenticité :** MS Formation propose des parcours de formation dans le respect de l'honnêteté, de l'intégrité et de la transparence. C'est pourquoi nos formateurs et nos clients nous font confiance depuis toutes ces années !

Notre centre est référencé Qualiopi - un gage de sérieux et de professionnalisme, pour des formations de qualité.

Moyens pédagogiques et techniques

Nos formateurs sont recrutés conformément à la charte qualité MS Formation et sont experts dans leur domaine de compétences. Ils articulent diverses méthodes pédagogiques et utilisent des outils variés (outils numériques, jeux interactifs, logiciels de visioconférence…) pour s'adapter à leur public et optimiser l'apprentissage.
Nos référents pôles et notre responsable pédagogique (Sandrine Manzelle) supervisent l'ensemble des parcours de formation.

Par ailleurs, notre centre de formation est équipé de :

- salles de formation lumineuses, ergonomiques et équipées d'écran
- accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux

Tous nos locaux répondent aux exigences d'accueil des personnes en situation de handicap et sont donc accessibles.

- **Dans le cas d'une formation chez le client, ce dernier met à disposition locaux et matériels répondant aux mêmes exigences.**
- Dans le cas d'une formation animée en visio, nous privilégions Zoom, Teams ou tout autre plateforme dédiée selon les préférences du client.

Dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, MS Formation donne accès à sa plateforme de partage DIGIFORMA, permettant à chaque apprenant de récupérer en ligne toutes les ressources de la formation.
Par ailleurs, MS Formation met en place 2 types d'évaluations :

- Des évaluations des acquis en cours et fin de formation (via quiz, exercices pratiques, études de cas, jeux de rôles, mises en situation, et passage d'une certification pour les parcours concernés)
- Une évaluation de la qualité de la formation délivrée

Une attestation de fin de formation est remise au participant.
Tout au long du parcours, chaque session est justifiée par un émargement numérique attestant la présence du stagiaire en formation.