

Fiche technique

REFERENCE N2-30

DUREE : 3 jours

COUT : 3 500 €

SOUFFRANCE ET CONFLITS AU TRAVAIL : MISE EN PLACE D'UNE CELLULE VEILLE ET MEDIATION

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Donner au personnel concerné des outils pour aborder et gérer la souffrance et les conflits au travail. Etablir le protocole de fonctionnement d'une Cellule Veille et Médiation.

PUBLIC

Membres du CSE, équipe Ressources Humaines, personnel en charge de la prévention des risques psychosociaux

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Être capable de

- Identifier et évaluer les signes de souffrance
- Gérer les situations de souffrance au travail
- Anticiper la prise en charge du mal-être et développer des moyens de le prévenir
- Définir et analyser les différents types et niveaux de conflits
- Mener à bien une procédure de médiation
- Activer et pérenniser le fonctionnement de la Cellule Veille et Médiation

CONTENU

- **La souffrance au travail**
 - Les facteurs de risque
 - Des conséquences
 - Les modalités d'expression du mal-être au travail
- **Identifier et évaluer**
 - Repérer les manifestations de souffrance psychique
 - Évaluer la sévérité des symptômes et le risque suicidaire
 - Comprendre la souffrance (historique, lien avec le travail, représentation de la situation, ...)
- **Adopter une attitude appropriée et fixer les limites de son intervention**
 - Définir son positionnement en fonction de la gravité de la situation et de la problématique RPS identifiée
 - Mener les entretiens de façon adaptée
 - Accompagner et orienter

- **Anticiper**
 - Définir les interlocuteurs en fonction des cas, et leur champ d'intervention
 - Identifier les signaux d'alerte précoces

- **Le conflit**
 - Les causes et étapes d'un conflit : des prémices au conflit déclaré.
 - Les différentes réactions générées par un conflit

- **Appréhender la situation de conflit**
 - Comprendre les « jeux psychologiques » pour les éviter et ne pas les reproduire
 - Connaître les étapes de résolution d'un conflit
 - Mener une procédure de médiation

- **Fonctionnement de la Cellule Veille et Médiation**
 - Phase d'alerte : la saisine de la Cellule
 - Phase d'expertise : conditions d'intervention
 - Phase d'analyse et de propositions
 - Suivi

OUTILS PEDAGOGIQUES

- Pédagogie interactive
- Apports théoriques
- Mises en situations
- Partage d'expériences

LIVRABLES

A l'issue de cette action de formation, seront adressés aux participants :

- le protocole de fonctionnement validé de la Cellule Veille et Médiation
- des supports pour l'entretien individuel et le processus de médiation
- un outil de suivi d'activité de la Cellule Veille et Médiation

ORGANISATION PRATIQUE

- 2 journées consécutives, une 3^e journée dans un délai de 1 mois
- Horaires : 08h30 à 12h00 / 13h00 à 16h30 (*modulables*)
- Lieu de la formation : dans les locaux du Centre Fichter à Saint-Pierre, ou locaux mis à disposition par l'entreprise
- Nombre de participants : 12 maximum par session.

Les repas des stagiaires sont libres, non pris en charge par l'organisme de formation.

NB : suite à la mise en place effective de cette cellule, une convention d'appui trimestriel est proposée permettant :

- le point sur l'utilisation des outils et l'étude des éventuelles difficultés rencontrées
- l'analyse des indicateurs et la détection des déterminants professionnels en cause
- la prévention de situations professionnelles dégradées

VALIDATION

- Mises en situation
- Questionnaires d'évaluation renseignés par les stagiaires et par le formateur

RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

Jonathan SAUTEUR