

## 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

## PREREQUIS

Pas de prérequis nécessaire

## 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

- Séances de formation en salle / vidéoprojecteur
- Exposés théoriques et pédagogie participative / paper-board ou tableau
- Cas pratiques / paper-board ou tableau
- Partage d'expériences
- Mises en situation

## 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<sup>e</sup> 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

## MODALITES DE MISE EN ŒUVRE

Cette formation est organisée en intra-entreprise.

Elle fait l'objet d'une convention entre l'organisme et le prestataire précisant notamment les dates et lieux de la formation, ainsi que la liste des participants.

La participation de personnes en situation de handicap fera l'objet d'une rencontre préalable avec le référent handicap de l'entreprise ou, à défaut, avec le responsable des ressources humaines pour optimiser leur accueil.

## DISPOSITIF DE SUIVI DE L'EXECUTION ET D'EVALUATION DES RESULTATS

Feuilles de présence  
Questions orales ou écrites  
Mises en situation  
Élaboration d'outils internes adaptés  
Formulaires d'évaluation de la formation par les stagiaires

## RESPONSABLE PEDAGOGIQUE

Jonathan SAUTEUR – Psychologue du travail