

Traitement des situations de tension – Fonction RH

Une formation pour renforcer les compétences des RH en matière de détection, d'intervention, et de communication dans les situations de tension, tout en favorisant une culture organisationnelle préventive et réactive face aux risques psychosociaux.



ACTA NOVA

OBJECTIFS

- 1. Développer les compétences en détection et gestion des tensions :** apprendre à identifier les signaux de tension au travail, accueillir les plaintes et intervenir de manière appropriée pour prévenir l'escalade des conflits.
- 2. Renforcer la maîtrise du cadre juridique et des obligations légales :** comprendre les responsabilités de l'employeur en matière de prévention des risques psychosociaux (RPS) et du harcèlement, et appliquer les bonnes pratiques juridiques.
- 3. Améliorer les compétences en communication en situation de crise :** savoir communiquer efficacement et avec empathie auprès des parties concernées, avant, pendant et après une enquête, tout en garantissant la confidentialité et la transparence.
- 4. Promouvoir une culture organisationnelle préventive :** Intégrer des stratégies de prévention et sensibiliser les acteurs de l'entreprise à l'importance d'une culture de respect et de bien-être au travail.

PROGRAMME

Introduction

- Ouverture et Accueil : Présentation des objectifs de la formation et des participants.

1- Poser un référentiel commun sur les tensions liées au travail, leurs enjeux et le contexte juridique

- Définir les Risques Psychosociaux (RPS) : clarification des concepts de RPS, de stress, de harcèlement, de burn out...
- Intégrer le cadre juridique : études de cas et analyse des textes légaux encadrant le harcèlement moral et sexuel.
- Connaître les responsabilités de l'employeur : exploration des obligations légales en matière de prévention et de gestion des tensions au sein de l'entreprise.
- Identifier les facteurs de risque qui peuvent favoriser l'émergence de conflits et de harcèlement au travail.

2- Détecter les situations de tension et accueillir les plaintes

- Repérer des signaux de tension individuels ou collectifs.
- Accueillir des plaintes et signalements : formation à l'écoute active, réflexion sur la posture appropriée, et méthode de recueil des faits.
- Gestion des émotions et du stress : développement des compétences pour gérer efficacement ses réactions émotionnelles, utilisation d'un soutien extérieur

3- Intervenir : Gestion des Situations de Tension

- Agir en cas de doute, de témoignage, de plainte d'une victime
- Conduire des enquêtes : décider entre une enquête interne ou externe, et méthodologie.

DETAILS DE LA FORMATION

Contact

Nathalie Brulé : 06 62 60 21 31
nathalie.brule@actanova.fr

Intervenant(s) :

Formateur
Expert RPS/QVT

Public conseillé :

Fonction RH

Prérequis : Aucun

Durée : 2 jours

Effectif conseillé :

8 à 10 personnes

Modalité :

Formation intra-entreprise
Présentiel ou distanciel

Tarif :

Nous consulter

Délais d'accès à la formation :

7 jours, sous réserve des disponibilités et des conditions préalables.

Accessibilité des locaux :

Les formations se déroulent dans les locaux des entreprises.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Nous accompagnons les personnes en situation de handicap en collaborant avec les entreprises pour adapter la formation selon les besoins.
Contactez-nous.

Date de mise à jour : 06/01/25

ACTA NOVA – 59A Avenue de Colmar 92500 Rueil Malmaison

EURL inscrite au RCS de Nanterre au capital de 5000 €.

SIRET n°792 135 071 00019- TVA Intracommunautaire n° : FR 91 7921 35071 – APE : 7022Z

Déclaration d'activité sous le numéro 11922572392 auprès de la DREETS

- Décider des suites à donner à une situation identifiée : processus de décision et mise en œuvre des actions préventives et correctives.
- Suivre la situation post-intervention : stratégies pour le suivi des équipes et des individus après la résolution d'une situation de tension, processus de réintégration d'une personne mise en cause ou d'une victime.
- Intégrer un retour d'expérience (REX) pour améliorer continuellement les processus.
- Connaître ses limites et savoir se protéger.

4- Communiquer en situation de tension

- Communiquer auprès des parties concernées
- Communiquer pendant une enquête : ce qu'il faut dire, à qui et quand, tout en préservant la confidentialité et l'intégrité du processus.
- Communiquer post-crise auprès des équipes

5 – Prévention des situations de tension

- Décider d'une stratégie d'entreprise : implication de la direction, clarification des acteurs et des stratégies
- Créer une culture d'entreprise : formations/sensibilisation, information, clarté du positionnement de l'entreprise, rôles, visibilité et disponibilité des acteurs, développer la QVT
- Prévenir avec l'évaluation des RPS : DUER, diagnostic, accompagnement au changement.

Conclusion

- Tour de table, bilan, questions/réponses

METHODES MOBILISEES

La pédagogie se base sur l'interaction avec les stagiaires, acteurs de leur apprentissage. Les séquences théoriques et pratiques s'alternent. Le questionnement permet à l'apprenant de construire ses connaissances, de faire des liens et de donner du sens à des éléments épars. L'apprenant est incité à formuler ce qu'il sait, ce qu'il pense, ce qu'il se représente.

Animations proposées : étude de cas, world café, jeux de rôle, questionnement, brainstorming, partage de pratique, d'expérience.

MODALITES D'EVALUATION

Evaluation à chaud de la satisfaction en fin de formation

DOCUMENT REMIS AUX PARTICIPANTS

Support projeté, bibliographie et liens pour approfondir, documents INRS

RESULTATS DE LA FORMATION

Taux de satisfaction : 85,5%

Intérêt pour le contenu : 96%

Date de mise à jour : 06/01/25

ACTA NOVA – 59A Avenue de Colmar 92500 Rueil Malmaison

EURL inscrite au RCS de Nanterre au capital de 5000 €.

SIRET n°792 135 071 00019- TVA Intracommunautaire n° : FR 91 7921 35071 – APE : 7022Z

Déclaration d'activité sous le numéro 11922572392 auprès de la DREETS