

Programme de formation

« Renforcer ses aptitudes de RH médiateur »

Les environnements de travail et les organisations des entreprises amènent l'ensemble des salariés, y compris de direction à renforcer leurs collaborations. Les professionnels de la fonctions RH sont **de plus en plus sollicités en interne pour résoudre les dysfonctionnements interpersonnels**.

De fait, les formations initiales RH abordent trop peu la dimension des relations interpersonnelles et vous laissent démunis **face à des tensions interpersonnelles voire des conflits ouverts**. Dans ce cadre, nous vous proposons de vous approprier les bases techniques et de méthodes pour vous permettre de limiter les tensions ou régler des 1^{er}s litiges interpersonnels et ainsi **contribuer à améliorer les relations** entre les collaborateurs de tous niveaux.

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS :

Public : professionnel RH & managers – pas de prérequis

DURÉE :

- 1 jour (7h) – en présentiel ou en distanciel

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier les **facteurs de tensions** et conflits en équipe
- Développer ses aptitudes à **conduire des entretiens d'amélioration des relations interpersonnelles**
- Acquérir les techniques **de prévention des tensions** au travail

PROGRAMME :

1 – Diagnostiquer un conflit ou un problème

- Comprendre les enjeux et les sources
- Acquérir les règles éthiques de gestion d'un conflit
- « Qu'est-ce qui se joue ? »

2 – Conduire les entretiens individuels de Co-responsabilité

- Donner le cadre de ces entretiens
- Identifier les « chrono tops » du conflit ou des tensions
- Recueillir la co-responsabilité des parties

3 - Conduire la séance de médiation

- Acquérir les règles « EROS »
- Développer ses capacités de « pilotage » de l'échange
- Recueillir les besoins de résolution

4 – Conduire l'entretien de résolution ou de négociation raisonnée

- Définir le cadre de l'entretien de résolution
- Faire exprimer les besoins des parties
- Accompagner la mise en place d'un plan d'action des parties

5 – Mettre en place un dispositif interne d'amélioration des relations professionnelles

SUPPORTS DOCUMENTAIRES ET MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Supports digitaux : vidéos et témoignages, Quizz et tests
- Simulations et jeux de rôle basés sur des exemples concrets
- Analyse de cas
- Documents / guides / fiches repères / Livret de progrès
- Support PowerPoint des apports théoriques

CONTROLE DES CONNAISSANCES ET DES ACQUIS DE LA FORMATION DISPENSEE

- L'évaluation des connaissances et des acquis de la formation se fait à plusieurs niveaux :
- Auto-évaluation de la satisfaction (qualité pédagogique, administrative et logistique) et des acquis faite « à chaud » à la fin de la formation
- Evaluation des acquis faites par le formateur à la fin du cursus de formation par le biais de formulaires et/ou de quizz
- Auto-évaluation du transfert d'apprentissage faite « à froid » trois à six mois après la formation

ACCESSIBILITÉ :

Nous contacter en cas de besoins spécifiques d'un participant liés à des problématiques d'accessibilité (aux locaux ou aux outils nécessaires) ou de handicap. Une adaptation de la formation sera faite en fonction de ces besoins spécifiques.

PRIX :

- Sur devis, nous contacter pour plus d'informations.