

FORMATION

IDENTIFIER, GERER LES SITUATIONS DIFFICILES OU CONFLICTUELLES EN MILIEU PROFESSIONNEL

Format d'intervention



Présentiel

Mode d'intervention



Intra Inter

Votre secteur d'activité

S Santé **M** Médico-Social

T Territorial

Vous êtes

Encadrant(e), cadre intermédiaire ou chef de service, membre de la Direction des Ressources Humaines, vous gérez des équipes et / ou êtes parfois interpellé(e) pour gérer des situations humaines et professionnelles complexes.

Date et lieu

 Pour l'inter : information disponible sur le site www.relyens.eu
 Pour l'intra : sur demande
 • 2 jour : 9h00– 17h00

Tarifs

 Inter : 640€
 Intra : devis sur demande

Référence OV37

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- **Identifier** précocement des situations difficiles auprès des agents.
- **Intervenir** de manière adaptée en fonction des enjeux et du motif de souffrance exprimé.
- **Définir** le champ de compétence de chacun.
- **Identifier** les relais les plus adaptés à la situation.

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

INTERVENANT

Formation animée par un(e) consultant(e) spécialisé(e) en management des ressources humaines.

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques, retours d'expérience et mises en situation. Plans d'actions facilement mémorisables pour chaque situation-type.

PROGRAMME

1er jour – Assurer une revue des situations à risques dans le quotidien de travail : identifier, définir et prévenir

- Déterminer les enjeux et particularités des différents types de situations "à risque" (violences, stress aigu, épuisement professionnel...)
- Identifier les relais à privilégier, clarifier les rôles et fonctions de chacun, établir le cadre et le suivi de l'agent
- Définir les modalités de gestion : orientation, collectif de travail, retour à l'emploi

2ème jour – Identifier et gérer les situations collectives « à risque » sur le plan collectif

- Déterminer les enjeux et particularités des différents types de situations "à risque" (conflits, harcèlement supposé)
- Analyser la dynamique d'une relation / d'un groupe
- Communiquer en situation difficile
- Gérer les situations de harcèlement supposé : définition et différentiel, particularités de gestion

EVALUATION

Tout au long de la formation des exercices ou des quiz permettent d'évaluer l'acquisition des connaissances et des compétences et l'atteinte des objectifs. Une évaluation de la satisfaction des participants est recueillie en fin de formation



formation.rrh@relyens.eu



+33 (0)2 48 48 15 15

Relyens SPS

CS 80006 - 18020 BOURGES Cedex - FRANCE
 Tél : +33 (0)2 48 48 15 15 - www.relyens.eu

S.A. au capital de 52 875 € - Société de courtage d'assurance - 335 171 096 RCS Bourges
 Siège social : Route de Creton - 18110 VASSELAY - N° ORIAS 07000 814 - www.orias.fr
 Organisme de formation professionnelle déclaré sous le n° 24180125318 auprès du Préfet de région

