



# FORMATION

## IDENTIFIER, GERER LES SITUATIONS DIFFICILES OU CONFLICTUELLES EN MILIEU PROFESSIONNEL

### Format d'intervention



Présentiel

### Mode d'intervention



### 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](http://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 de la santé psychique au travail et les particularités des différents types de situations "à risque" (violences, stress aigu, épuisement professionnel, addictions...)
- Conduire un entretien avec une personne en situation à risque
- 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 – Gérer l'arrêt de travail - Identifier et gérer les situations collectives « à risque » (conflits et harcèlement)

- Gérer l'arrêt de travail d'un collaborateur :
  - ✓ Gérer les aspects statutaires et maintenir le contact avec l'agent,
  - ✓ Gérer le collectif,
  - ✓ Réaccueillir en prenant en compte le processus de deuil potentiel
- Déterminer les enjeux et particularités des situations "à risque" : conflits et harcèlement supposé
  - Les conflits
    - ✓ Comment se forment les conflits, à quoi ils servent ?
    - ✓ Le processus de régulation d'un conflit
  - Le harcèlement
    - ✓ Identifier les mécanismes du harcèlement (analyse de cas vidéo)
    - ✓ Les différentes formes de harcèlement et les conséquences sur l'individu, le collectif
    - ✓ La réglementation et les protocoles d'action

### 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](mailto: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](http://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](http://www.orias.fr)  
Organisme de formation professionnelle déclaré sous le  
n° 24180125318 auprès du Préfet de région

