

IDENTIFIER, GERER LES SITUATIONS DIFFICILES OU CONFLICTUELLES EN MILIEU PROFESSIONNEL

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.

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, des compétences et l'atteinte des objectifs.

Une évaluation de la satisfaction des participants est recueillie en fin de formation.

Tél. : 02 48 48 15 15

formation.sofaxis@relyens.eu – www.sofaxis.com

Adresse postale : CS 80004 - 18020 Bourges Cedex

Siège social : Route de Creton - 18110 Vasselay

SNC - Société de courtage d'assurance - 335 171 096 RCS Bourges

Enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 000814 - www.orias.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 24180125318

auprès du préfet de région de CENTRE-VAL DE LOIRE

Les informations contenues dans ce document sont des caractéristiques et susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis. L'édition de ce document ne saurait engager la responsabilité des caractéristiques qui sont celles en vigueur pour les arrangements conclus au moment de la conclusion de l'opération de courtage.

 ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

Référence formation : OV37



Date(s) et lieu disponibles sur le site www.sofaxis.com



2 jours (09h00-17h00)

Modalité d'intervention



Inter 640 €

Intra Devis sur demande

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.

PREREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

INTERVENANT

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

METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance d'apports théoriques, retours d'expérience et mises en situation.

Plans d'actions facilement mémorisables pour chaque situation-type



sofaxis

L'EXPERT EN ASSURANCE
DU MONDE TERRITORIAL

une société du groupe relyens