

# IDENTIFIER ET GERER LES SITUATIONS DIFFICILES 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 – Revue des situations à risques dans le quotidien de travail : identifier, définir et prévenir

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

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

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

## EVALUATION

Tout au long de la formation, le formateur s'assure de la bonne compréhension du contenu pédagogique par les participants.

Une évaluation de la satisfaction est adressée en fin de formation.

Tél. : 02 48 48 15 15

[formation.sofaxis@relyens.eu](mailto:formation.sofaxis@relyens.eu) – [www.sofaxis.com](http://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](http://www.orias.fr)

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 24180125318

auprès du préfet de région de CENTRE-VAL DE LOIRE



ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

Les interventions prévues dans ce document sont des prestations et activités à être réalisées à tout moment sans préavis. Elles sont de caractère obligatoire et la responsabilité est assurée par les intervenants désignés des acteurs concernés au sein de l'ensemble de l'entreprise.

## Référence formation : OV37



22-23 juin 2021, à ORLEANS  
23-24 novembre 2021, à PARIS



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.

## LES PLUS

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

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