

IDENTIFIER ET GERER LES SITUATIONS DIFFICILES EN MILIEU PROFESSIONNEL



20-21 novembre 2019, LYON

23-24 juin 2020, à ORLEANS



2 jours (9h00-17h00)

Référence : OV37

Modalité d'intervention



Inter 640 €



Intra Devis sur demande



VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ



Territoires



Santé



Médico-social



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.



PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ **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.



LES PLUS

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



CONTACTEZ-NOUS



+33 (0)2.48.48.12.37



Information.neeria@relyens.eu



www.neeria.com



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