

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

**Adresse postale :** CS 80006 - 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

Les informations contenues dans ce document sont non-contractuelles et susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis. L'éditeur de ce document ne saurait voir sa responsabilité tant contractuelle que délictuelle engagée, pour les dommages découlant des actions commises ou omises en raison du contenu de l'information fournie.



ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

## Référence formation : OV37



Date(s) et lieu disponibles sur le site [www.sofaxis.com](http://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