

Module n°7 : Module 7 : Gestion des situations difficiles

Objectifs

- **Permettre** aux managers de prévenir, d'anticiper et de gérer les situations les situations difficiles
 - Prévenir les situations difficiles
 - Gérer les situations difficiles
 - Savoir se protéger en cas de situation difficile et garder une posture professionnelle
 - Comprendre les éléments d'apparition des conflits
 - Communiquer en situation de conflit
 - Identifier et mobiliser les ressources disponibles au sein de l'établissement
- **Aborder** le management du risque RPS

Renseignements complémentaires

Financement

Fonds mutualisés ANFH

Dates

Voir calendrier en annexe

Validité du marché

4 ans à partir de l'attribution du marché

Programme

- Savoir repérer les tensions dans le quotidien du travail
- Apprendre à gérer les situations difficiles, résoudre les conflits
 - du malentendu, à la tension, au conflit
- Prévenir et gérer les conflits – les leviers de l'encadrant dans la gestion des tensions
 - comprendre les éléments d'apparition des conflits
 - communiquer en situation de conflit
 - identifier et mobiliser les ressources disponibles au sein de l'établissement
- Repérer son style de manager et son comportement face à l'équipe dans les situations difficiles
 - savoir se protéger en cas de situation difficile

- adopter une posture managériale positive
- Partager le même socle de connaissances sur la qualité de vie au travail d'une manière générale
- Prévenir les situations de travail à risques

Public

Tout agent en situation d'encadrement

Exercice

2024

Code de formation

AFR 3.05

Nature

AFR

Organisé par

CNEH

Durée

21 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences