

# 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**