

## OBJECTIFS

- Détecter en amont les situations difficiles ;
- Repérer les différents niveaux de demande : individuelle ou collective ;
- Savoir gérer les situations complexes en réseau ;
- Connaître ses ressources et ses limites.

A l'issue de la formation, les participants auront les outils pour identifier et gérer les situations difficiles de manière plus objective et construite.

## PROGRAMME

- **Les caractéristiques d'une situation à risque psychosocial**
  1. Les caractéristiques d'une situation complexe ;
  2. Les indices et signaux faibles ;
  3. Les contextes qui nécessitent une vigilance particulière.
- **La culture de la vigilance**
  1. Comment analyser une plainte ou une demande exprimée ;
  2. Les indices d'une situation difficile ou complexe dans la durée au niveau d'un collectif de travail ;
  3. Les indices d'une difficulté du point de vue du collaborateur.
- **La gestion émotionnelle des situations difficiles**
  1. Quelles sont les situations que je redoute ? ;
  2. Comment prendre du recul face à une situation ? ;
  3. Comment tenir dans la durée lors d'un accompagnement difficile ?
- **Accompagner les situations complexes avec les IRP (Instances Représentatives du Personnel)**
  1. La question de la reconnaissance ;
  2. Un travail en partenariat est-il possible ? A quelles conditions ? ;
  3. Comment éviter la situation d'impasse dans le dialogue ?

Evaluation : validation des apprentissages en fin de formation (QCM ou Quiz) ; questionnaire d'évaluation de la qualité de la formation.

## PUBLIC CONCERNÉ

Cadres RH, Managers.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques, historiques et psychologiques ;
- Méthode participative, avec analyse des pratiques.

### PRÉ-REQUIS

Formation à la prévention des situations de Risques Psychosociaux (RPS).

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

10 personnes maximum par session.

### INTERVENANT

Formateur Psychologue clinicien ou du travail.