



PROGRAMME DE FORMATION

[Gestion des situations difficiles en milieu professionnel]

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Identifier** les types et causes de situations difficiles dans le milieu professionnel.
- **Développer** des compétences de communication efficaces, y compris la Communication Non Violente (CNV), pour prévenir et gérer les conflits.
- **Acquérir** des techniques pour gérer les émotions et tensions dans des situations conflictuelles.
- **Maîtriser** des stratégies de résolution de conflits, incluant la médiation et la négociation collaborative.
- **Pratiquer** la gestion des crises et des urgences, y compris les premiers secours, à travers des simulations réalistes.
- **Analyser** et élaborer des plans de gestion de crise adaptés à divers contextes professionnels.
- **Appliquer** les compétences et connaissances acquises dans un projet final, centré sur une situation difficile spécifique.

PUBLIC CONCERNÉ

La formation "Gestion des situations difficiles en milieu professionnel" est conçue pour les managers, chefs d'équipe, professionnels des ressources humaines, de la santé, de l'éducation, du bien-être, et du sport. Elle convient parfaitement à ceux en leadership ou face à des défis professionnels, cherchant à améliorer leur gestion des conflits, crises, et communication.

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire à la formation.

Disposer d'un ordinateur ou d'un téléphone portable (smartphone) lors des sessions de formation.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

110 heures

- *En présentiel : 10 stagiaires maximum*
- *Sur site : sur-mesure, nous contacter*
- *En distanciel : 4 stagiaires maximum*



LIEU DE LA FORMATION

- En présentiel : 500 All. de l'Amérique Latine, 30900 Nîmes
- Possibilité de formation sur site.
- En distanciel : via Google Meets

CONTENU DE LA FORMATION

Module 1: Fondements de la Gestion des Situations Difficiles

Introduction à la Gestion des Situations Difficiles (18 heures)

Compréhension des types de situations difficiles rencontrées dans divers contextes professionnels (4 heures)

- Introduction aux différents types de situations difficiles : conflits interpersonnels, stress lié au surmenage, gestion des crises imprévues, etc.
- Analyse des contextes professionnels variés : milieu hospitalier, environnements corporatifs, secteur de l'éducation, et plus encore.
- Étude des impacts de ces situations sur la performance individuelle et l'efficacité organisationnelle.
- Approches pour classer les situations difficiles selon leur urgence et gravité.

Identification des causes et des facteurs contribuant aux situations difficiles (5 heures)

- Exploration des causes communes des conflits au travail : mauvaise communication, divergences d'intérêts, personnalités incompatibles, etc.
- Examen des facteurs organisationnels pouvant exacerber les situations difficiles : structure hiérarchique rigide, manque de ressources, politiques internes floues.
- Techniques pour identifier les signaux précoces de tensions et de conflits.
- Discussion sur l'importance de comprendre le contexte et les antécédents des situations difficiles.

Développement de compétences de communication efficaces pour prévenir et résoudre les conflits (5 heures)

- Principes de base de la communication non violente et de l'écoute active.
- Techniques pour exprimer des critiques constructives et recevoir des feedbacks.
- Stratégies pour gérer les émotions fortes, tant chez soi que chez les autres.
- Simulation de dialogues et mise en pratique des techniques de médiation.

Exercices pratiques et études de cas pour analyser et discuter des situations difficiles courantes (4 heures)

- Mise en situation à travers des études de cas réalistes tirées de différents secteurs d'activité.
- Travail en groupe pour analyser les cas, identifier les problèmes sous-jacents et proposer des solutions concrètes.



- Jeux de rôles pour pratiquer les stratégies de gestion de conflit et de communication en conditions réelles.
- Feedback collectif et réflexion sur les leçons apprises, avec des pistes d'amélioration individuelle et collective.

Module 2: Fondements de la Communication Non Violente et Gestion des Conflits

Communication Non Violente et Gestion des Conflits (16 heures)

Apprentissage des principes de base de la Communication Non Violente (CNV) (6 heures)

- Introduction à la CNV : origines, principes fondateurs, et objectifs.
- Les quatre composantes de la CNV : observation, sentiment, besoin, et demande.
- Démystification des idées reçues sur la communication en milieu professionnel.
- Exercices d'introspection pour reconnaître ses propres schémas de communication.

Pratique des techniques de communication empathique et de l'écoute active (6 heures)

- Techniques pour développer l'empathie : se mettre à la place de l'autre, reconnaître et valider ses émotions.
- Méthodes d'écoute active : reformulation, clarification, et feedback empathique.
- Ateliers pratiques pour s'exercer à ces techniques dans des contextes variés.
- Évaluation des obstacles à l'empathie et à l'écoute active et stratégies pour les surmonter.

Stratégies pour gérer les émotions et les tensions lors de situations conflictuelles (4 heures)

- Compréhension des réactions émotionnelles : pourquoi et comment nos émotions prennent le dessus.
- Techniques de gestion émotionnelle : respiration, prise de recul, utilisation des "je" messages.
- Stratégies pour désamorcer les tensions et prévenir l'escalade des conflits.
- Mises en situation pour pratiquer la gestion des émotions dans des scénarios conflictuels.

Module 3: Pratique Avancée de la Résolution de Conflits

Approfondissement des Techniques de Résolution de Conflits (12 heures)

Résolution de conflits par la médiation et la négociation collaborative (4 heures)

- Principes de la médiation : rôle du médiateur, phases de la médiation, et techniques de facilitation.
- La négociation collaborative : différences avec la négociation traditionnelle, étapes clés, et techniques.
- Étude de cas et analyses pour comprendre l'application concrète de ces méthodes.
- Exercices de rôle-play pour se familiariser avec les positions de médiateur et de négociateur.

Simulations de conflits et jeux de rôles pour appliquer les techniques apprises (8 heures)

- Préparation et mise en œuvre de simulations de conflits basées sur des scénarios professionnels réalistes.



- Jeux de rôles variés pour expérimenter différents rôles : parties en conflit, médiateur, observateur.
- Techniques avancées de résolution de conflits : recherche de solutions gagnant-gagnant, gestion des impasses, etc.
- Débriefings et retours d'expérience pour consolider les apprentissages et identifier les axes d'amélioration personnelle.

Module 4: Fondamentaux de la Gestion de Crise et Planification d'Urgence

Théorie et Planification (24 heures)

Analyse des principes de la gestion de crise et de la planification d'urgence (8 heures)

- Introduction aux concepts clés de la gestion de crise et de l'urgence.
- Compréhension des cycles de gestion de crise : prévention, préparation, réponse, et récupération.
- Analyse des différents types de crises (naturelles, technologiques, sanitaires) et leur impact sur les organisations.
- Principes de base de la planification d'urgence : évaluation des risques, définition des priorités, allocation des ressources.

Élaboration de plans de gestion de crise adaptés à différents contextes professionnels (8 heures)

- Méthodologie pour la création de plans de gestion de crise : identification des acteurs clés, communication, procédures d'urgence.
- Adaptation des plans à différents environnements professionnels : industries, services publics, secteur de la santé, etc.
- Ateliers pratiques pour la conception de plans de gestion de crise personnalisés.
- Études de cas sur des gestion de crises réelles pour illustrer les bonnes pratiques et les écueils à éviter.

Formation aux premiers secours et à la gestion des situations d'urgence médicale (8 heures)

- Principes fondamentaux des premiers secours : évaluation de la scène, réaction face à une urgence, techniques de base (RCP, utilisation d'un défibrillateur, etc.).
- Gestion des situations d'urgence médicale spécifiques : étouffement, blessures, crises cardiaques.
- Pratiques encadrées avec du matériel de simulation pour acquérir des réflexes en premiers secours.
- Importance de la préparation mentale et physique à la gestion des urgences médicales.

Module 5: Application Pratique en Gestion de Crise

Simulations et Analyse (16 heures)

Simulation de scénarios de crise pour tester les compétences en gestion et en prise de décision (12 heures)

- Mise en place de simulations réalistes basées sur des scénarios de crise variés : catastrophes naturelles, incidents technologiques, urgences sanitaires.



- Jeux de rôles avec attribution de fonctions spécifiques (responsable de crise, coordinateur d'urgence, intervenant sur le terrain, etc.).
- Utilisation de simulateurs et d'outils de réalité virtuelle pour immerger les participants dans des environnements de crise.
- Focus sur la prise de décision rapide, la communication efficace, et la gestion d'équipe sous pression.

Débriefing et analyse post-simulation pour identifier les points forts et les points à améliorer (4 heures)

- Sessions de debriefing pour discuter des actions entreprises, des décisions prises, et des résultats obtenus lors des simulations.
- Analyse des performances individuelles et collectives avec feedback constructif.
- Identification des points forts à consolider et des axes d'amélioration pour une gestion de crise optimale.
- Réflexion sur l'importance de l'apprentissage continu et de l'adaptabilité dans la gestion de crise.

Module 6: Application Pratique et Projet Final

Projet Final (20 heures)

Travail individuel ou en groupe sur un projet de gestion de situation difficile spécifique à chaque participant (20 heures)

- Introduction au projet final : présentation des objectifs, des critères d'évaluation, et du processus de sélection des situations difficiles à gérer.
- Sélection du sujet : chaque participant (ou groupe) choisit une situation difficile réelle ou hypothétique, spécifique à son contexte professionnel ou d'intérêt.
- Phase de recherche et de planification : identification des causes, des impacts, et des parties prenantes impliquées dans la situation choisie. Élaboration d'une stratégie de gestion ou de résolution basée sur les compétences acquises durant le programme.
- Mise en œuvre du projet : développement d'un plan d'action, simulation de la gestion de la situation, utilisation de techniques de communication, de négociation, et de prise de décision.
- Présentation finale : chaque participant ou groupe présente son projet, décrivant le contexte, la stratégie adoptée, les défis rencontrés, et les résultats obtenus ou escomptés.
- Évaluation par les pairs et les formateurs : basée sur la pertinence de l'analyse, l'efficacité de la stratégie de gestion proposée, et la qualité de la présentation.

Module 7: Évaluation, Feedback et Clôture

Évaluation et Feedback (4 heures)

Évaluation individuelle des compétences par les formateurs et les pairs (2 heures)

- Méthodologie d'évaluation : critères détaillés couvrant la compréhension théorique, les compétences pratiques, et l'implication dans le projet final.
- Sessions d'évaluation : observations et évaluations menées par les formateurs, complétées par une évaluation par les pairs, pour un feedback complet.



- Critères d'évaluation : clarté de la communication, efficacité dans la gestion des situations difficiles, aptitude à la résolution de conflits, et qualité de la collaboration en équipe.

Sessions de feedback individuel pour chaque participant (2 heure)

- Organisation de sessions individuelles : chaque participant reçoit un retour personnalisé sur ses performances, ses points forts, et ses axes d'amélioration.
- Plan de développement personnel : élaboration, avec l'aide du formateur, d'un plan d'action pour continuer à développer les compétences après la formation.
- Encouragement à la réflexion personnelle : importance de l'auto-évaluation continue et de l'engagement envers l'apprentissage et l'amélioration professionnels.

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents, supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Étude de cas concrets
- Quizz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation via dossier drive partagé en amont par mail.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

QCM en amont pour définir le niveau de connaissance

Formation : suivi des différents modules

QCM final pour valider les compétences acquises

PROFIL DU(DES) FORMATEUR(S)

Kenny Briolotta, diplômé en Marketing et création multimédia de l'IA de Nice, sera le formateur principal de cette formation. Fort de ses compétences en marketing et en création multimédia, Kenny vous guidera à travers le contenu du cours. Il sera votre ressource principale pour développer vos compétences en communication efficace.

MOYENS TECHNIQUES

Mise à disposition de salles équipées de rétroprojecteurs.

TARIF

Nous contacter pour un devis.

DÉLAI D'ACCÈS



Pour une formation en présentiel, les inscriptions doivent être réalisées 2 semaines avant le début de la formation.

Pour une formation sur site, les inscriptions doivent être réalisées 1 semaine avant le début de la formation en fonction des disponibilités des 2 parties.

Pour une formation en distanciel, les inscriptions doivent être réalisées 1 semaine avant le début de la formation.

CONTACT

Gaune Solenn

Référente pédagogique et formatrice

formation@apostrophe-consulting.fr

0762736089