



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

40 heures

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



LIEU DE LA FORMATION

- En présentiel : 265 rue des Entrepreneurs - 30420 CALVISSON
- Possibilité de formation sur site.
- En distanciel : via Google Meets

CONTENU DE LA FORMATION

Jour 1 - Module 1 : Fondements de la Gestion des Situations Difficiles (8 heures)

- **Introduction à la Gestion des Situations Difficiles (2 heures)**
 - Types de situations : conflits interpersonnels, surmenage, crises imprévues
 - Analyse des contextes professionnels variés et leur impact
 - **Identification des Causes et Facteurs Contribuant aux Situations Difficiles (3 heures)**
 - Causes des conflits : communication, divergences, personnalités
 - Facteurs organisationnels et signes précurseurs de tensions
 - **Compétences de Communication pour la Prévention et la Résolution de Conflits (3 heures)**
 - Principes de la communication non violente, écoute active
 - Techniques pour gérer les émotions, dialogues de médiation
-

Jour 2 - Module 2 : Communication Non Violente et Gestion des Conflits (8 heures)

- **Apprentissage des Principes de Base de la Communication Non Violente (CNV) (3 heures)**
 - Origines, principes, les quatre composantes de la CNV
 - Exemples et introspection sur ses propres schémas de communication
 - **Pratique des Techniques de Communication Empathique et Écoute Active (3 heures)**
 - Techniques d'empathie : reformulation, clarification, feedback
 - Ateliers pratiques pour appliquer la CNV dans divers contextes
 - **Gestion des Émotions et Tensions en Conflit (2 heures)**
 - Techniques de gestion émotionnelle : prise de recul, messages « je »
 - Mises en situation pour désamorcer les tensions
-

Jour 3 - Module 3 : Pratique Avancée de la Résolution de Conflits et Introduction à la Gestion de Crise (8 heures)

- **Techniques de Médiation et de Négociation Collaborative (3 heures)**
 - Rôle du médiateur, phases de la médiation, négociation collaborative
 - Études de cas pour comprendre l'application concrète des méthodes
- **Simulations de Conflits et Jeux de Rôles (3 heures)**
 - Jeux de rôles pour expérimenter les rôles de médiateur, négociateur



- Techniques avancées pour des solutions gagnant-gagnant
 - **Introduction à la Gestion de Crise et Planification d'Urgence (2 heures)**
 - Concepts clés : cycles de crise, types de crises et impact
 - Préparation pour les modules de gestion de crise à suivre
-

Jour 4 - Module 4 : Gestion de Crise et Planification d'Urgence (8 heures)

- **Élaboration de Plans de Gestion de Crise Adaptés à Différents Contextes (3 heures)**
 - Création de plans de crise : acteurs clés, procédures, communication
 - Adaptation des plans selon les secteurs (santé, public, industrie)
 - **Ateliers Pratiques de Planification et Premiers Secours (3 heures)**
 - Conception de plans de gestion de crise personnalisés
 - Introduction aux premiers secours : évaluation, RCP, défibrillateur
 - **Simulations de Scénarios de Crise et Jeux de Rôles (2 heures)**
 - Mises en situation réalistes avec rôles spécifiques
 - Communication et prise de décision en gestion de crise
-

Jour 5 - Module 5 : Projet Final, Évaluation et Clôture (8 heures)

- **Travail en Groupe ou Individuel sur un Projet Final (3 heures)**
 - Sélection d'une situation difficile réelle ou hypothétique
 - Planification et mise en œuvre d'une stratégie de gestion
- **Présentation du Projet Final et Débriefing (3 heures)**
 - Présentation des projets et feedback collectif
 - Analyse des actions, décisions, et résultats du projet
- **Évaluation Finale, Feedback Individuel et Clôture (2 heures)**
 - Évaluation par les formateurs et pairs sur les compétences acquises
 - Plan de développement personnel pour la suite des apprentissages

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