

# Programme de formation

## Intervenir face aux situations humaines complexes

### Contexte, problématiques et attentes

En 2026, de nombreuses structures doivent faire face à des tensions relationnelles, des conflits persistants, des comportements déstabilisants ou des situations sensibles qui fragilisent le fonctionnement des équipes. Les managers, RH, formateurs et encadrants sont souvent en première ligne, avec peu de temps et peu d'espace pour analyser ce qui se joue réellement.

Dans ce contexte, les professionnels ont besoin de repères concrets pour distinguer les faits, comprendre les dynamiques relationnelles, poser un cadre d'intervention et agir sans se mettre en difficulté.

### Public & prérequis

- Managers et encadrants
- Équipes pédagogiques
- Ressources humaines
- Coordinateurs et responsables de dispositifs,
- Professionnels de l'accompagnement, de l'insertion ou de l'alternance.

### Expertise du formateur

Mon expertise s'appuie sur une pratique de terrain croisant gestion de collectifs, médiation de situations sensibles et accompagnement professionnel. J'interviens auprès de managers, d'équipes pédagogiques et d'acteurs de l'insertion confrontés à des tensions, conflits ou blocages relationnels impactant le fonctionnement des équipes.

### Méthodes pédagogiques

La formation repose sur une approche pédagogique active articulant analyse de situations, prise de décision professionnelle et outils de régulation directement transférables sur le terrain. Deux piliers sont particulièrement mobilisés : lire la situation pour distinguer les faits, les enjeux relationnels et les marges d'action ; poser un cadre et intervenir avec méthode dans les situations tendues.

# Programme de formation

## Séquence 1 – Lire une situation humaine complexe

### Objectifs pédagogiques

- Distinguer faits et interprétations dans une situation professionnelle
- Analyser les acteurs impliqués et leurs interactions
- Repérer les éléments déclencheurs d'une tension ou d'un conflit

### Dispositif mobilisé & outils

- Cartographie des acteurs et des interactions
- Grille de lecture faits / interprétations / émotions

### Évaluation & livrables

- Analyse guidée d'une situation professionnelle issue du terrain
- Élaboration d'une grille d'analyse des situations complexes

## Séquence 2 – Identifier les mécanismes des tensions et des conflits

### Objectifs pédagogiques

- Repérer les différentes formes de tensions professionnelles
- Identifier les mécanismes d'escalade dans un conflit
- Détecter les signaux faibles annonçant une situation à risque

### Dispositif mobilisé & outils

- Analyse de cas inspirés de situations réelles
- Schéma d'escalade des conflits

### Évaluation & livrables

- Diagnostic d'une situation conflictuelle à partir d'un cas pratique
- Construction d'un outil de repérage des tensions professionnelles

# Programme de formation

## Séquence 3 – Intervenir et réguler une situation tendue

### Objectifs pédagogiques

- Adapter sa posture face à une situation conflictuelle
- Structurer une intervention managériale face à une tension
- Expérimenter des techniques de communication

### Dispositif mobilisé & outils

- Mises en situation professionnelles
- Techniques de communication de régulation
- Méthode de désescalade relationnelle

### Évaluation & livrables

- Simulation d'intervention face à une situation conflictuelle
- Élaboration d'une trame d'intervention pour réguler une situation tendue

## Séquence 4 – Prévenir les situations sensibles et sécuriser les pratiques

### Objectifs pédagogiques

- Identifier les situations professionnelles nécessitant un relais
- Définir les marges d'intervention du manager ou du professionnel
- Définir des actions de prévention des tensions professionnelles

### Dispositif mobilisé & outils

- Analyse de situations sensibles
- Cartographie des relais professionnels
- Construction d'un cadre d'intervention

### Évaluation & livrables

- Analyse collective de situations professionnelles
- Élaboration d'un plan d'action de prévention des tensions

# Programme de formation

## Format & informations pratiques

### Format de la formation

*Formation en présentiel – groupe de 6 à 12 participants – formation basée sur des situations professionnelles réelles*

### Durée

Parcours compétences : 4 demi-journées, soit 14 heures de formation

### Tarification

Parcours compétences : 2000 €.

Demi-journée (séquences indépendantes) : 600 €

### Contact

Ludovic Percerot

Formateur – Consultant – Facilitateur

[contact@uniziaformation.fr](mailto:contact@uniziaformation.fr)

[www.uniziaformation.fr](http://www.uniziaformation.fr)

06 35 36 24 09

03 53 57 00 02