

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 – formation réalisé par séquences

Durée

2 jours de formation : 14 heures de formation

Tarification

Demi-journée ou 1 choix d'une séquence : 300 €

Journée : 600 €

Formation complète (formation 2 jours, évaluation et suivi) : 1400 €

Contact

Ludovic Percerot

Formateur – Consultant – Facilitateur

contact@uniziaformation.fr

www.uniziaformation.fr

06 35 36 24 09

03 53 57 00 02