PRÉVENIR ET RÉGULER LES SITUATIONS DE TENSION ÉMERGENTE EN CONTEXTE PROFESSIONNEL

Management Communication

DURÉE
14 heures
/ 2 jours

INTERVENANT
Formateur expert en prévention et gestion des situations de tension, gestion du stress et communication en contexte dégradé

NOMBRE DE STAGIAIRES
Minimum 3 /
Maximum 10

PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis nécessaire

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne amenée à gérer des situations de tension ou des interactions sensibles

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier les premiers signaux verbaux et non verbaux d'une situation de tension
- Analyser une situation et évaluer son niveau de tension ainsi que les risques d'escalade
- Adopter une posture professionnelle permettant de prévenir la surenchère relationnelle
- Poser des limites claires, fermes et proportionnées
- Utiliser des techniques de communication et de désescalade adaptées
- Adapter leur intervention en temps réel en maintenant le lien relationnel
- Sécuriser les personnes, l'espace et l'environnement
- Formaliser objectivement les faits et assurer la traçabilité de la situation
- Mobiliser les différentes étapes de la méthode B.A.L.I.S.E. dans une situation professionnelle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

UNE FORMATION BASÉE SUR L'ACTION

Analyses vidéo • Cas professionnels • Exercices de posture • Jeux de rôle • Simulations progressives • Scénarios complexes • Débriefings individualisés

ÉVALUATION & VALIDATION

Evaluation formative tout au long de la formation (Exercices et cas pratiques)

Evaluation des acquis en fin de formation

Certificat de réalisation de la formation

SARL H2 Formation
105 RUE DES MOURETTES, 26000 VALENCE
www.h2formation.fr

contact@h2formation.fr
Tel : 04 86 84 21 13

Enregistrée sous le numéro **84260374026**. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

CONTENU DE LA FORMATION

B.A.L.I.S.E. : méthode opérationnelle de gestion des tensions émergentes et des situations de pré-conflit.

LE PRÉ-CONFLIT N'EST PAS ENCORE LE CONFLIT.

C'est le moment où :

- quelque chose change ;
- la tension devient perceptible ;
- les signaux faibles apparaissent ;
- la relation commence à se déséquilibrer ;
- mais des marges d'action existent encore.

Et donc : B.A.L.I.S.E. intervient avant que la situation ne nécessite une réponse de crise.

B.A.L.I.S.E. est une méthode opérationnelle de prévention et de régulation du pré-conflit, qui permet au professionnel de lire la situation, d'adapter sa réponse, de préserver le cadre et la sécurité, puis de tracer ses décisions.

Notre philosophie :

PRÉVENIR PLUTÔT QUE SUBIR.
DÉSAMORCER PLUTÔT QUE CONFRONTER.
S'EXTRAIRE PLUTÔT QUE COMBATTRE.
TRACER PLUTÔT QUE LAISSER DISPARAÎTRE.

DÉTECTER AVANT L'ESCALADE

- Repérer les signaux faibles
- Identifier les changements verbaux et comportementaux
- Différencier stress, frustration, tension et agressivité

- Reconnaître les facteurs annonciateurs d'une escalade

ANALYSER RAPIDEMENT LA SITUATION

- Comprendre ce qui se joue réellement
- Identifier les causes de la tension
- Évaluer le niveau de risque
- Anticiper les évolutions possibles

ADOPTER LA POSTURE QUI APAISE

- Maîtriser son propre comportement sous tension
- Adapter regard, voix, distance et positionnement
- Éviter les attitudes qui alimentent l'opposition
- Maintenir une posture professionnelle stable

POSER DES LIMITES SANS PROVOQUER

- Installer et maintenir un cadre clair
- Dire non sans entrer dans un rapport de force
- Gérer les objections et les refus
- Prévenir la surenchère relationnelle

DÉSAMORCER PAR LA COMMUNICATION

- Utiliser l'écoute active
- Reformuler stratégiquement
- Adapter sa communication à l'état émotionnel
- Utiliser les techniques de désescalade verbale
- Maintenir le lien tout en gardant le cadre

AGIR FACE À LE MONTÉE EN TENSION

- Adapter son intervention en temps réel

- Temporiser lorsque la situation l'exige
- Réduire les facteurs de tension
- Identifier le moment où poursuivre, passer le relais ou s'extraire

SÉCURISER LA SITUATION

- Préserver sa propre sécurité
- Protéger les tiers
- Gérer distances et environnement
- Identifier le besoin de relais ou de renfort
-

TRACER ET TRANSMETTRE

- Distinguer les faits des interprétations
- Formaliser objectivement une situation
- Structurer un compte rendu exploitable
- Assurer la traçabilité professionnelle

EVALUATION

- Evaluation finale des acquis
- Mise en situation professionnelle permettant de mobiliser les différentes étapes de la méthode B.A.L.I.S.E.