



Programme : Communication managériale et gestion des tensions

Version 1 du 29/10/2025 au 19/06/2028

Public visé :

Cadres déjà en poste ou en devenir

Pré requis :

Pas de prérequis nécessaire

Objectif(s) pédagogique (s)

Savoirs :

- Comprendre les sources de conflits en dans le milieu médico-social
- Les différents modes de communication en situation de conflit
- Méthodes de résolution de conflits

Savoir-faire :

- Gérer ses émotions en les dominant
- Maîtriser la communication pour désamorcer les conflits
- Méthodologie de gestion de crise dans le milieu médico-social

Durant la formation, le stagiaire apprendra :

- A comprendre les mécanismes de conflit dans un environnement médico-social
- A gérer un entretien difficile
- Adapter son mode de communication managériale

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

- Analyser les comportements et postures en situation tendue
- Adopter une communication professionnelle apaisante
- Gérer un conflit individuel ou d'équipe de façon structurée

Durée et modalité d'organisation :

- Dates : à définir
- Horaires : 3h30 de formation par demi-journée
- Durée : 4 demi-journées – 14h de formation
- Organisation : en présentiel, en inter ou en intra
- Taille du groupe : de 1 à 10 personnes

Lieu :

A définir

Accessibilité :

Pour toute situation de handicap merci de nous contacter pour envisager la faisabilité.

Nous nous engageons à analyser les aménagements possibles suivant la formation choisie. Les solutions sont aménagées au cas par cas, notamment :

- Tiers-temps ;
- Choix de la modalité en présentiel ou distanciel selon les besoins de la personne.

Les aménagements n'auront pas pour but de modifier le contenu des épreuves d'évaluation et garantiront le maintien du niveau de maîtrise des compétences requis.

Modalité et délai d'accès :

Le bénéficiaire doit retourner tous les documents 5 jours avant le début de la formation, la formation sera accessible après la complétion du dossier de candidature.

Tarifs :

Inter entreprise : se rapprocher de l'organisme

Intra entreprise : 1950€ pour un groupe de 10 personnes maximum

Déroulé / contenu de la formation :

Intitulé de la formation :	Communication managériale et gestion des tensions					
Durée de la formation :	4 demi-journées : 3h30 de formation par demi-journée Soit 14h de formation au total					
Présentation globale de la formation :	Cette formation s'adresse aux cadres/encadrants du sanitaire et médico-social. Elle permet d'appréhender les formes de management et les formes de communication ainsi que les mécanismes de conflits en développant des méthodologies simples et efficaces favorisant le désamorçage. A travers des mises en situation, les participants acquièrent les techniques permettant de traiter les situations de tensions au sein de leurs équipes.					
Objectifs et compétences visées :	A comprendre les mécanismes de conflit dans un environnement sanitaire et médico-social					
	A gérer efficacement un conflit entre cadres et avec les familles					
	A mieux communiquer avec ses équipes en renforçant la cohésion					
Niveau pré requis des stagiaires :	Pas de prérequis nécessaires					
Séquence (par demi-journée)	Contenu détaillé	Durée en heures	Méthode pédagogique utilisée	Outils et supports	Organisation pédagogique	Objectif de la séquence
Jour 1	Accueil des participants Présentation du formateur, tour de table, recueil des attentes Introduction : Compréhension des enjeux du milieu médico-social (30min) Module 1 : Posture professionnelle managériale (2h00) - Comprendre son propre stress et celui de ses équipes - Rôle du cadre dans la régulation - Identifier les profils présents dans son équipe	7	Apports théoriques, participation active des apprenants, exercices pratiques, mises en situation, cas pratiques	Tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, Jeu de cartes "Totem", support pdf	Salle de formation	Mieux se connaître pour mieux comprendre son équipe + Identifier les profils et s'adapter

	• Identifier les leviers de motivation de son équipe • Adaptation de son management • Trouver le bon équilibre entre exigence et bienveillance Méthodes pédagogiques : • Atelier : autodiagnostic de son style de management préférentiel • Mieux se connaître pour mieux motiver ses équipes Module 2 : Analyse et compréhension de la communication directive (1h30) • Définition et caractéristiques d'une communication directive • Les avantages et limites du style directif • Les impacts sur la motivation, la créativité et l'engagement • Trouver le bon équilibre entre exigence et bienveillance Méthode pédagogique : • Auto-diagnostic : identifier son propre style de communication. • Mise en situation : Jeux de rôle Module 3 – Développer une communication plus collaborative (1h30)					
--	--	--	--	--	--	--

	• Les fondamentaux de l'écoute active • Les 3 piliers de la communication : clarté, écoute, impact • L'art du questionnement ouvert • Reformulation et validation de la compréhension • Passer de l'injonction à la co-construction • Développer une posture calme et stable Méthode pédagogique : • Mises en situation : Jeux de rôle • Articulation et variation du rythme de la voix Module 4 : Préparer et réaliser ses entretiens avec efficacité (2h00) • La préparation du manager • Fixer des objectifs SMART • L'entretien avec un collaborateur qui n'est pas aux attendus • Gérer un collaborateur réfractaire • Gérer une demande d'augmentation • Faire face à l'émotion • Recadrer un collaborateur en douceur • Empathie VS sympathie • Construire un support d'entretien clair Méthode pédagogique : • Technique de recadrage • Scénario par sous-groupe en confrontation du collectif					
--	---	--	--	--	--	--

	Partage d'expériences					
Jour 2	9h00 : Accueil / Retours sur la première journée Module 5 : Comprendre la dynamique de conflit dans l'environnement médico social (2h00) - Les spécificités du secteur médico-social - Les différentes sources de conflit - Les étapes d'évolution d'un conflit (courbe d'intensité) - Les mécanismes d'escalade Méthodes pédagogiques : - Auto-diagnostic du style de réaction en situation tendue Module 6 : Gestion de conflits dans l'équipe (1h30) - Identification des types de conflits - Développer une communication managériale assertive - Techniques de régulation - Gérer une opposition de point de vue devant l'équipe - Gérer les tensions au sein de l'équipe Méthodes pédagogiques : - Atelier pratique : résolution d'un désaccord entre deux collègues	7	Apports théoriques, participation active des apprenants, exercices pratiques, mises en situation, cas pratiques	Tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, Jeu de cartes "Totem", support pdf	Salle de formation	Développer une communication positive et impactante + Gestion des tensions

	Module 7 : Gestion de conflits avec les familles (1h00) • Comprendre les émotions des familles • Les profils de familles “difficiles” • Techniques d’apaisement immédiates • Encadrer les familles dans le respect et la fermeté Méthodes pédagogiques : • Scénarios de situations vécues Module 8 : Résolution structurée du conflit et prévention (1h00) • Méthodes opérationnelles de résolution et de médiation • Recherche de solutions durables • Ritualiser ses communications pour désamorcer les incompréhensions Méthode pédagogique : • Co-construction autour d’un brainstorming Module 9 : Prévenir les conflits en renforçant le management de proximité et la cohésion (1h30) • Clarifier les rôles et responsabilités • Mettre en place des rituels d’équipe (briefs, challenges, partages de réussite)					
--	---	--	--	--	--	--

	• Harmoniser le management à l'échelle de la structure • Valoriser les progrès individuels et collectifs Clôture de la formation • Bilan oral collectif • Évaluation à chaud • Remise des attestations de fin de formation					
		14				

Moyen d'encadrement : (Formateur) :

Julien MATIJASEVIC est consultant-formateur en Ressources Humaines, titulaire d'une licence en Management, d'une maîtrise en Ressources Humaines puis d'un Master en Management des Ressources Humaines et des Relations Sociales. Il dispose d'une solide expérience dans la gestion et l'animation d'équipes, acquise au sein de plusieurs entreprises de taille intermédiaire où il a exercé les fonctions de Responsable RH & Formation. Il intervient régulièrement sur les thématiques du management, de performance, de la communication professionnelle et de la gestion des compétences. Son approche pédagogique est fondée sur des méthodes actives, favorisant l'appropriation des outils et postures apprenantes par les professionnels en situation de transmission.

Le formateur est disponible à l'adresse suivante : julien.matijasevic.pro@gmail.com

Délai de réponse de 48h

Méthodes mobilisées : (Moyens pédagogiques et techniques)

Moyens techniques :

- Salle de formation, tables, chaises, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard, Jeu de cartes "Totem", support pdf

Moyens pédagogiques :

- Face à face pédagogique avec le formateur
- Répartition pédagogique : 60% de théorie et 40% de pratique
- Apports théoriques, participation active des apprenants, exercices pratiques, mises en situation, cas pratiques

Ressources pédagogiques :

Les ressources pédagogiques sont imprimées et délivrées au stagiaire en fin de formation après appropriation pédagogique à l'aide du formateur.

Modalités de suivi et d'évaluation :

Modalité de suivi :

- Feuilles d'émargement par demi-journées

Modalité d'évaluation :

Avant la formation : Test de positionnement sous forme de QCM pour tester ses connaissances

Pendant la formation : Évaluation à chaud sous forme de QCM pour voir l'évolution des acquis des apprenants

Après la formation : Évaluation à froid sous forme d'entretien téléphonique

Réussite si plus de 60% de réponses correctes à l'évaluation à chaud

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de la formation, ainsi que l'évaluation des acquis sera remise à chaque stagiaire