

Les 4 réflexes à adopter de conflit

OBJECTIFS

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

- Identifier les caractéristiques d'une situation de crise pour la distinguer d'un simple incident.
- Appliquer le réflexe n°1 : QUALIFIER la situation en se posant les bonnes questions, sans céder à la panique.
- Mettre en œuvre le réflexe n°2 : ALERTER efficacement et rapidement sa hiérarchie et les personnes concernées.
- Déclencher le réflexe n°3 : SÉCURISER en posant les premiers actes conservatoires pour contenir l'impact.
- Adopter le réflexe n°4 : COMMUNIQUER de manière contrôlée avec les premiers éléments de langage.
- Se positionner adéquatement dans la chaîne de gestion de crise de son organisation.

CONTENU

- Comprendre ce qu'est une crise :
- Définir une crise : rupture brutale, déstabilisation, perte de repères
- Les émotions en crise : peur, sidération, confusion – comment elles agissent sur nous
- Les erreurs fréquentes des premières minutes : précipitation, silence, désorganisation

Les 4 réflexes fondamentaux :

Chaque réflexe est abordé à travers : une mise en situation, un cadre théorique simple, un outil pratique, un exemple concret.

- **Réflexe 1 : QUALIFIER**
Garder son sang-froid et analyser
 - La méthode des 3 questions : Est-ce vrai ? Est-ce grave ? Est-ce urgent ?
 - Lutter contre le premier instinct : la précipitation ou l'inaction.
 - Mini-cas pratique : «Une rumeur se propage sur la messagerie interne. Comment la qualifier ?»
- **Réflexe 2 : ALERTER**
Ne jamais rester seul
 - Identifier le bon interlocuteur : qui prévenir en priorité ?
 - Transmettre une information claire, factuelle et concise.
 - Le «reporting réflexe» : formaliser pour assurer le suivi.
 - Jeu de rôle : «Vous découvrez une anomalie client majeure. Simulez l'appel à votre manager.»
- **Réflexe 3 : SÉCURISER**
Stopper l'hémorragie
 - Le concept d'«acte conservatoire» : protéger avant de réparer.
 - Exemples concrets selon les contextes : suspendre une publication, isoler un périmètre, couper un accès...

PUBLIC VISÉ

L'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, quel que soit leur niveau hiérarchique ou leur fonction.

Cette formation est particulièrement recommandée pour toute personne pouvant être le premier maillon de la détection d'une crise (équipes d'accueil, service client, techniciens sur le terrain, managers de proximité, etc.).

PRÉREQUIS

Aucun. Cette formation est accessible à toute personne amenée à réagir à une situation de crise, quelle que soit sa fonction.

MÉTHODE

- Présentiel : en inter-entreprise ou intra-entreprise, favorisant les interactions directes.
- Distanciel : en classe virtuelle synchrone avec des outils interactifs (sondages, ateliers en sous-groupes).
- Intra-entreprise : fortement recommandé pour aligner les réflexes sur la culture et les procédures internes.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- QCM en fin de session pour valider les notions clés
- Mise en situation collective avec analyse guidée
- Auto-évaluation sur la capacité à réagir en cas de crise
- Attestation de fin de formation

DURÉE

2 jours (14h)

TARIFS

L'ensemble de nos formations sont sur devis.

CONTACT GÉOSLANE

contact@geoslane.fr – 01 84 73 05 81

- Atelier de brainstorming : « Face à une fuite de données, quelles sont les 3 premières actions de sécurisation ? »
- **Réflexe 4 : COMMUNIQUER**
Contrôler les premiers mots
 - Pourquoi le silence total est une mauvaise option.
 - Les éléments de langage : que peut-on dire, que doit-on éviter ?
 - La communication interne : rassurer et informer ses collègues.
 - Analyse d'un bon et d'un mauvais exemple de premier communiqué de crise.
- **Mise en situation collective et conclusion :**
 - Cas pratique basé sur un scénario réaliste
 - Application des 4 réflexes
 - Debrief en groupe : analyse des réflexes activés, pistes d'amélioration, bonnes pratiques transférables
 - Évaluation des acquis et session de questions-réponses.