



PRO SKILLS
FORMATION

PROGRAMME OFFICIEL • VERSION PREMIUM

GESTION DES CONFLITS & COMMUNICATION SOUS PRESSION

MÉTHODE C.A.L.M.E.®

Comprendre • Accueillir • Limiter • Maîtriser • Engager

35 H

5 jours

100 %

à distance

10

places maximum

Garder le contrôle quand la pression monte - sans fuir, attaquer ni s'épuiser.

LA FORMATION EN UN REGARD

UNE COMPÉTENCE CRITIQUE POUR PROTÉGER LE COLLECTIF

FINALITÉ

Prévenir, analyser et traiter les tensions avec une communication professionnelle, assertive et sécurisée.

PROMESSE

Acquérir une méthode mémorisable et directement applicable aux situations réelles de son métier.

FORMAT

35 heures sur 5 journées de 7 heures, en classe virtuelle synchrone, avec exercices et mises en situation.

PÉDAGOGIE

30 % d'apports et 70 % d'entraînement : cas, simulations, feedback et correction comme un geste sportif.

Résultats attendus

Repérer plus tôt les mécanismes et signaux d'escalade.



Réguler sa propre réaction avant de répondre.



Écouter et reformuler sans cautionner un comportement inacceptable.



Poser une limite claire et conduire une sortie de conflit.



Formaliser un accord et prévenir la répétition.

Fil rouge : chaque participant travaille pendant les cinq jours sur une situation professionnelle réelle et repart avec un plan d'action à 30 jours.

CADRE PÉDAGOGIQUE

PUBLICS, PRÉREQUIS ET OBJECTIFS

PUBLICS CONCERNÉS

- Managers, chefs d'équipe et responsables de service.
- Professionnels en contact avec le public ou la clientèle.
- Commerciaux, coordinateurs, éducateurs et encadrants.
- Salariés d'entreprises, associations, collectivités, CFA et structures sportives.

PRÉREQUIS

- Comprendre et s'exprimer en français.
- Disposer d'une situation professionnelle à analyser.
- Aucun diplôme spécifique requis.
- En distanciel : ordinateur, connexion stable, caméra et microphone.

Objectifs opérationnels

- Identifier la nature d'un conflit, ses acteurs, ses besoins, ses enjeux et ses déclencheurs.
- Distinguer faits, interprétations, émotions, besoins et demandes.
- Utiliser l'écoute active, le questionnement et la reformulation.
- Réguler sa réaction émotionnelle et adopter une posture assertive.
- Formuler une limite et recadrer un comportement avec clarté.
- Désamorcer une agressivité verbale dans le respect des procédures de sécurité.
- Conduire une régulation et négocier une sortie réaliste.
- Formaliser un accord, analyser l'incident et prévenir la répétition.
-

LE PARCOURS

LA MÉTHODE C.A.L.M.E.®

C	COMPRENDRE Cartographier les faits, acteurs, besoins, enjeux et facteurs d'escalade.	LIVRABLE Carte du conflit
A	ACCUEILLIR Écouter, questionner, reformuler et clarifier la demande sans juger.	LIVRABLE Script d'écoute
L	LIMITER Protéger le cadre, poser une limite et traiter l'agressivité verbale.	LIVRABLE Protocole limite
M	MAÎTRISER Réguler sa posture, pratiquer l'assertivité et préparer une réponse juste.	LIVRABLE Réponse préparée
E	ENGAGER Négocier, formaliser l'accord, suivre l'action et prévenir la répétition.	LIVRABLE Plan 30 jours

Principe PSF : une compétence relationnelle se développe comme un geste sportif : répétition, feedback, correction et nouvel essai.

JOURS 1 À 3

COMPRENDRE, ACCUEILLIR, LIMITER

JOUR 1 • COMPRENDRE

OBJECTIF

Analyser une situation sans confondre faits et interprétations.

CONTENUS CLÉS

Définition et typologies • dynamique d'escalade • positions, intérêts et besoins • déclencheurs • signaux faibles • carte des acteurs • auto-diagnostic.

MISE EN PRATIQUE

Étude d'un cas métier, cartographie collective et première analyse de la situation fil rouge.

LIVRABLE : Carte du conflit

JOUR 2 • 7 H ACCUEILLIR

OBJECTIF

Faire baisser la pression et clarifier ce qui est réellement demandé.

CONTENUS CLÉS

Réactions sous stress • écoute factuelle, émotionnelle et orientée action • questions ouvertes • reformulation • émotions, besoins et demandes.

MISE EN PRATIQUE

Atelier miroir, transformation de questions fermées et simulation d'un entretien d'écoute.

LIVRABLE : Script d'écoute

JOUR 3 • 7 H LIMITER

OBJECTIF

Maintenir le dialogue tout en protégeant le cadre et les personnes.

CONTENUS CLÉS

Limites et règles • assertivité • incivilités • agressivité verbale • messages en trois temps • sécurité • relais et traçabilité.

MISE EN PRATIQUE

Jeux de rôle de recadrage, observation du non-verbal et entraînement à la phrase limite.

LIVRABLE : Protocole limite

JOURS 4 ET 5

MAÎTRISER ET ENGAGER

JOUR 4 • 7 H

MAÎTRISER

OBJECTIF

Choisir une réponse ajustée et conduire une régulation structurée.

CONTENUS CLÉS

Autorégulation • posture et non-verbal • méthode DESC
• options de résolution • négociation • objections •
critères d'un accord réaliste.

MISE EN PRATIQUE

Préparation d'une réponse, entretien de régulation et
débrieft à partir d'une grille d'observation.

LIVRABLE : Réponse préparée

JOUR 5 • 7 H

ENGAGER

OBJECTIF

Transformer la sortie de conflit en engagement durable
et vérifiable.

CONTENUS CLÉS

Formalisation de l'accord • responsabilités et échéances
• analyse d'incident • prévention collective • suivi • plan
30 jours • Match Final.

MISE EN PRATIQUE

Simulation finale contextualisée, feedback croisé et
construction du plan d'action individuel.

LIVRABLE : Plan d'action 30 jours

Rythme quotidien indicatif

0:30

Accueil et activation

2:00

Apports et
démonstrations

3:00

Cas et entraînements

1:30

Évaluation, débrief et
transfert

UNE FORMATION ACTIVE

DES PREUVES DE PROGRESSION, PAS SEULEMENT DES APPORTS

MÉTHODES MOBILISÉES

Apports courts et démonstrations commentées.

- Études de cas adaptées aux métiers du groupe.
- Jeux de rôle, simulations et entraînement progressif.
- Sous-groupes en classe virtuelle et débriefings structurés.
- Travail fil rouge sur une situation professionnelle réelle.

MOYENS ET RESSOURCES

Support participant C.A.L.M.E.® et fiches outils.

- Grilles d'écoute, de recadrage et d'observation.
- Cas métier, quiz, ressources vidéo et plan d'action.
- Classe virtuelle avec caméra, micro et salles de sous-groupes.
- Assistance pédagogique et technique précisée dans la convocation.

ÉVALUATION DES ACQUIS

Positionnement et analyse du besoin avant l'entrée.

- Quiz, exercices, observations et feedback pendant le parcours.
- Simulation finale critériée sur une situation contextualisée.
- Quiz final : seuil de réussite fixé à 70 %.
- Plan d'action individuel et évaluation à chaud, puis à froid à J+90.

VALIDATION

Attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

- Formation non certifiante : elle ne délivre ni diplôme ni titre RNCP.
- La réussite suppose la réalisation des travaux et la démonstration des compétences essentielles en situation.

ENTRER EN FORMATION

UN PARCOURS D'ACCÈS CLAIR ET SÉCURISÉ

DURÉE	35 heures - 5 jours de 7 heures
MODALITÉ	100 % à distance, en classe virtuelle synchrone
EFFECTIF	10 participants maximum
TARIF DE RÉFÉRENCE	1 200 € net de taxes par participant
FINANCEMENT	Entreprise ou OPCO, sous réserve d'accord du financeur
DÉLAI D'ACCÈS	Réponse sous 48 h ouvrées ; entrée selon calendrier après validation du dossier
SESSION PILOTE	Du 21 au 25 septembre 2026

Parcours d'inscription



Accessibilité : les besoins d'adaptation sont étudiés au cas par cas avec le référent handicap. La formation ne remplace ni une prise en charge médicale ou psychologique, ni les procédures de sécurité, de signalement ou de protection de l'organisation.