



Gérer les tensions et comportements discriminants en entreprise

OBJECTIFS

- Reconnaître les situations de tension et les propos potentiellement discriminants
- Adopter une posture assertive sans escalade
- Utiliser la méthode DESC pour protéger une personne et restaurer un cadre sécurisé
- Recadrer un comportement problématique de manière ferme et respectueuse
- Documenter les faits et sécuriser l'action managériale.

COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier les tensions, postures non assertives et signes de victimation.
- Analyser les comportements pour ajuster l'intervention.
- Appliquer la méthode DESC (côté victime et côté manager).
- Formuler un recadrage clair, factuel et sécurisé.
- Soutenir une victime par une posture protectrice.

VOTRE PROGRAMME

- **Accueil et cadrage – 15 min**
 - Cadre, confidentialité, situations rencontrées.
- **Identifier les tensions et les postures – 30 min**
 - Intérêts vs positions, limites, scénarios
 - Exercice : fiche de préparation
- **S'affirmer pour régler une tension (DESC côté victime) – 35 min**
 - Décrire – Exprimer – Spécifier – Conclure.
 - Jeux de rôle : non assertif → assertif.
- **Pause – 15 min**
- **Recadrer avec DESC côté manager – 40 min**
 - Faits, règle, cadre, suite opérationnelle.
 - Étude de cas + restitution croisée.
- **Sécuriser, documenter et orienter – 30 min**
 - Traçabilité, relais internes, obligations.
 - Simulation + check-list « protection & alerte ».
- **Synthèse et plan d'action individuel – 15 min**

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES - ÉVALUATIONS

- Études de cas, simulations DESC, jeux de rôle, diagnostic guidé, restitution croisée, production d'un livrable opérationnel.
- **Pratique : environ 80 %**

VOUS ÊTES CONCERNÉS

- Managers et collaborateurs.

VOS FORMATEURS

Les formateurs conjuguent leur expérience métier et des méthodes éprouvées pour vous permettre de développer vos compétences dans un cadre bienveillant et exigeant.

www.hlb-groupecofime.com

EN PRATIQUE

Durée : ½ journée (3 heures)

Lieu :
EVALIS
(à Colmar ou Oberhausbergen)
ou intra-entreprise

Frais d'inscription totaux par participant:
en INTER : 450 € HT
en INTRA : sur devis

Accessibilité
Nos locaux sont conformes aux réglementations d'accueil des PMR. Nous sommes à votre écoute pour adapter la formation aux besoins des personnes en situation de handicap.

Contenu du programme
Entraînement sur 1 demi-journée, certification de compétences, et entrée dans la communauté Coostr.

Participants :
8 minimum
10 maximum

Retrouvez toutes nos formations et inscrivez-vous en ligne sur evalis-formation.com