

Fiche Technique: Formation négociateur de crise

Objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques avancées de gestion de conflits en contexte critique
- Développer des compétences en communication non violente et en gestion du stress
- Être capable de conduire une négociation efficace sous pression
- Assurer la conformité aux exigences juridiques et réglementaires
- Anticiper et désamorcer les crises pour protéger la continuité d'activité
- Renforcer la posture et la confiance professionnelle des négociateurs

Population cible

- Cadres et responsables sécurité en entreprise
- Médiateurs internes et gestionnaires de conflits
- Professionnels des ressources humaines et relations sociales
- Managers en charge du dialogue social et de la négociation
- Toute personne impliquée dans la gestion des situations conflictuelles à haut risque

Durée de la formation

Format	Durée	Modalités	Groupes / Participants	Outils fournis
Présentiel intensif	1 journée (7h)	Session interactive en salle, exercices pratiques	8 à 12 participants	Supports papier, cas d'études personnalisés
Session modulaire	3 jours (21h), répartis	Mix présentiel et e-learning, simulations avancées	6 à 10 participants	Plateforme LMS, vidéos et fiches compétences
Intra-entreprise sur mesure	Flexible selon besoin	Intervention sur site avec adaptation aux spécificités	Groupes adaptés	Matériel didactique conçu pour l'entreprise

Programme de la formation

Introduction à la gestion de la crise et rôle du négociateur

- Fondamentaux de la négociation en situation critique
- Notions clés : communication non violente, psychologie des parties
- Phases d'une crise et posture professionnelle adaptée

Techniques avancées de négociation et communication en situation d'urgence

- Méthodes spécifiques de négociation sous haute pression
- Gestion des objections, stratégies d'influence

- Utilisation des outils numériques en négociation critique

Simulation de crise et exercices pratiques

- Mises en situation immersives : grève, incident industriel, conflit client
- Développement des compétences d'analyse, d'adaptation et de gestion émotionnelle
- Retours personnalisés et capitalisation des bonnes pratiques

Aspects légaux et réglementaires de la négociation en contexte de crise

- Obligations légales du Code du travail et instances représentatives
- Normes sécurité et santé au travail
- Gestion des risques de non-conformité en négociation

Évaluation finale et consolidation des acquis

- QCM et cas pratiques pour valider les compétences
- Remise d'attestation valorisant la qualification
- Renforcement de la confiance pour application immédiate

La formation négociateur de crise est conçue pour s'adapter aux contraintes organisationnelles avec des formats flexibles (présentiel, blended learning, intra-entreprise) et des groupes restreints de 6 à 12 participants pour favoriser l'interactivité et la pratique.