



Management Accompagner ses collaborateurs en temps de crise

V20240526

Réf. MAN022

Organisation et fonctionnement

Bénéficiaire	Encadrant de collaborateurs
Durée	14 heures (2 jours)
Dates	Définies en fonction de la disponibilité du stagiaire. Dates et jours flexibles
Rythme	2 journées consécutives
Horaires	De 9h à 17h - Pause de 1 heure à midi
Lieu des cours	En présentiel (NLF - Sophia Antipolis ou lieu de travail du stagiaire ou domicile du stagiaire) ou à distance
Modalités et délais d'accès	L'accès à la formation peut être initié par le commanditaire par mail ou téléphone. Nous nous engageons à vous répondre dans un délai de 72 heures. Nous envisagerons la date de début de formation la plus appropriée en fonction de vos besoins, préférences et contraintes. Nous vous préciserons également les objectifs, les compétences acquises et les sources de financement possibles. Nous nous assurerons également que vous remplissiez les pré-requis soit par des tests, soit par un audit téléphonique. Sauf cas particulier et en fonction des disponibilités du stagiaire, du formateur ou selon notre planning interentreprises, le délai pour la mise en place de la formation est habituellement d'un mois (en moyenne)
Certification	Pas de certification
Inter/Intra/particulier	Intra, inter et particuliers.
Tarif	à définir lors du devis en fonction du nombre du stagiaire : Individuel : 70 € HT par heure Jusqu'à 3 stagiaires: 45 € HT par heure (par stagiaire) De 4 à 6 stagiaires : 35 € HT par heure (par stagiaire) De 7 à 9 stagiaires : 30 € HT par heure (par stagiaire) De 10 à 12 stagiaires : 25 € HT par heure (par stagiaire)

Prérequis

Maîtriser la langue française.

Accessibilité aux personnes handicapées ou aux besoins spécifiques

Les demandes de formation pour les personnes en situation de handicap sont étudiées au cas par cas afin de s'assurer au mieux de l'adéquation entre la demande et l'offre que nous pouvons apporter. Il est toutefois indispensable de satisfaire aux conditions suivantes : les locaux et équipements choisis par l'apprenant en situation de handicap lui sont adaptés - l'apprenant peut réaliser l'examen de fin de formation (en centre d'examen ou en ligne).

Objectifs Généraux

Elaborer des stratégies avec les bénéficiaires permettant d'assurer une amélioration continue des méthodes d'aide et de soutien des collaborateurs.
Permettre une aisance dans l'accompagnement des collaborateurs en leur donnant les clés pratiques et personnelles pour résoudre les situations de crise.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les réactions et les besoins en situation de crise
- Développer les compétences d'accompagnement
- Élaborer des stratégies d'accompagnement et de gestion de crise
- Développer la résilience individuelle et collective
- Sensibiliser aux ressources externes
- Évaluer et suivre l'accompagnement en situation de crise

Progression pédagogique - Contenu détaillé de la formation

Matin jour 1

- Échanges introductifs entre les participants et le formateur
 - Tour de table et expression des attentes
 - Mise en place des règles de fonctionnement
 - Quizz d'évaluation des compétences
- Comprendre les réactions et les besoins en situation de crise :
 - Étudier les différentes réactions émotionnelles et comportementales que les individus peuvent manifester en situation de crise, telles que le stress, l'anxiété, la confusion et la peur.
 - Identifier les besoins spécifiques des collaborateurs en situation de crise, tels que le besoin de sécurité, le besoin de communication, le besoin d'information et le besoin de soutien émotionnel.
 - Découvrir l'écoute active et l'empathie pour comprendre les sentiments et les préoccupations des collaborateurs en situation de crise.

Mise en situation: participer à des jeux de rôle et apprendre à poser des questions ouvertes, spécifiques et orientées pour encourager la réflexion et la participation active du collaborateur.

Après-Midi jour 1

- Développer les compétences d'accompagnement:
 - Découvrir des compétences pour communiquer de manière bienveillante et respectueuse avec les collaborateurs en situation de crise, en utilisant un langage approprié et en évitant les jugements ou les critiques.
 - Gérer ses émotions et maintenir un état de calme et de stabilité émotionnelle lorsqu'on accompagne des collaborateurs en situation de crise, afin de pouvoir les soutenir de manière efficace.

Mise en situation: participer à des jeux de rôle et apprendre à poser un contexte bienveillant et rassurant

- Élaborer des stratégies d'accompagnement et de gestion de crise :
 - Découvrir les principes de base de la gestion de crise, y compris l'identification des risques, la mise en place de plans d'action et la coordination des interventions pour assurer la sécurité et le bien-être des collaborateurs.
 - Développer des compétences pour mettre en place des mesures de soutien organisationnel pour aider les collaborateurs en situation de crise.

Mise en situation: participer à des jeux de rôle et apprendre à poser des questions pour aider le collaborateur à réfléchir et à trouver des solutions adaptées

Matin jour 2

- Développer la résilience individuelle et collective:
 - Développer des compétences pour renforcer la résilience individuelle des collaborateurs en situation de crise, en les aidant à développer des stratégies d'adaptation pour faire face aux défis et aux adversités.
 - Favoriser la cohésion et le soutien mutuel entre les collaborateurs en situation de crise, en encourageant l'entraide, la solidarité et le partage d'expériences et de ressources.

Mise en situation : Participer à une réflexion collective sur comment promouvoir la cohésion au sein d'une équipe

- Sensibiliser aux ressources externes:
 - Identifier les ressources externes disponibles pour soutenir les collaborateurs en situation de crise, telles que les services d'aide psychologique, les lignes d'écoute téléphonique...

Après-midi jour2

- Évaluer et suivre l'accompagnement en situation de crise
 - Évaluer l'efficacité de l'accompagnement des collaborateurs en situation de crise, en recueillant des feedbacks et des retours d'expérience, et en ajustant les interventions en conséquence.
 - Mettre en place des dispositifs de suivi du bien-être des collaborateurs après une crise, en surveillant les signes de détresse psychologique et en proposant un soutien continu si nécessaire.
 - Analyser des leçons apprises à la suite d'une crise, en identifiant les points forts et les points faibles de la gestion de la crise, et en proposant des pistes d'amélioration pour renforcer la préparation et la réponse aux futures crises.

Mise en situation : Participer à une réflexion collective sur comment accompagner les collaborateurs suite à la crise

- Conclusion :
- Quizz d'évaluation d'acquisition des connaissances
 - Tour de table pour évaluer la réponse aux attentes

Modalités de formation, moyens pédagogiques, encadrement

- L'encadrement pédagogique de la formation est assuré par un formateur expert dans son domaine, tant au niveau pédagogique que par son expérience du terrain. En simplifiant des concepts complexes pour les rendre accessibles, il permettra à chaque bénéficiaire une compréhension optimale et un apprentissage durable.
- La pédagogie mise en œuvre est active et différenciée, les supports d'apprentissage sont variés : manuels, extraits audios, vidéos, outils en ligne... L'école dispose d'un fonds documentaire composé de manuels et d'outils créés à disposition des formateurs pour leurs cours en présentiel ou en distanciel. Le formateur utilisera plusieurs supports pédagogiques : présentation en PPT, utilisation d'un outil collaboratif et de supports vidéo. Des mises en situation permettront une validation pratique des connaissances.
- Le formateur, en présentiel ou en distanciel, sollicite la participation du stagiaire par le recours à un grand nombre d'exercices et de mises en situation pratiques issues de situations concrètes tirées de la vie professionnelle. A distance, le format des cours est adapté à l'outil informatique, le formateur utilise le tableau blanc virtuel, envoie par mail en amont des sessions le matériel pédagogique à utiliser et partage son écran si nécessaire.

Moyens techniques

- Les moyens techniques à disposition : en présentiel, une salle de réunion équipée, un fonds documentaire, du matériel informatique. L'accès pour les personnes à mobilité réduite est assuré dans une salle au rez-de-chaussée. A distance, un ordinateur et une connexion Internet sont requis pour tous les apprenants.

Moyens et modalités d'évaluation du stagiaire

Evaluation initiale

- Questionnaire de préformation pour évaluer le niveau par rapport aux objectifs pédagogique, mesurer les enjeux et adapter la formation aux besoins des apprenants
- Tour de table le premier jour pour évaluer les attentes

Evaluations intermédiaires

- Evaluations en cours de formation lors des exercices de mise en pratique
- Utilisation de quiz tout au long de la formation pour valider l'acquisition des acquis
- L'évaluation de la progression se fera à l'aide de Quizz qui permettront de suivre la progression et sera notifié au collaborateur

Evaluation finale

- Evaluation en fin de formation pour valider la compréhension/validation des objectifs pédagogiques par les apprenants

Moyens et modalités d'évaluation de la formation

- Une feuille de présence est distribuée au stagiaire. Elle doit être signée après chaque session de formation.
- En fin de formation, un questionnaire de satisfaction sera remis au stagiaire afin de permettre à NLF d'évaluer le degré de satisfaction mais également l'atteinte des objectifs envisagés, et les moyens pédagogiques et matériels mis en œuvre. Un certificat de réalisation individuel lui sera également remis. Une attestation de niveau et d'acquisition des compétences sera également remise au stagiaire.

Indicateurs de résultats

Une fois par an, sur le site Internet et via nos canaux de diffusion, NLF communique sur ses résultats : résultats des enquêtes de satisfaction, évaluation des formations sur Mon Compte Formation et résultats aux certifications passées.

**Pour toute demande d'informations complémentaires ou pour toute demande de devis,
merci de contacter Pauline Mourrat
06 16 67 62 47 - information@newlifeinfrance.fr**