

# Fiche de Formation

Gérer les situations difficiles

## Public

Tout manager

## Finalité

Faire face aux situations difficiles.  
Etre en capacité de les désamorcer

## Modalités

Présentiel

## Durée

14h présentiel

## Gérer les situations difficiles

# Prévenir et gérer le conflit

La formation « Gérer les situations difficiles » va vous permettre de développer vos capacités à déceler les origines des conflits et leurs manifestations.

A son issue, vous oserez aborder les situations conflictuelles et aurez les capacités de choisir la méthode la plus appropriée et les comportements associés visant à éviter l'escalade du conflit.

### Objectifs Pédagogiques

- ✓ Caractériser le conflit
- ✓ Gérer ses émotions et son stress
- ✓ Connaître les règles de communication
- ✓ Maîtriser l'Assertivité
- ✓ Utiliser la méthode DISC®
- ✓ Appréhender le pouvoir de l'écoute
- ✓ Découvrir la puissance du questionnement
- ✓ Émettre une critique
- ✓ Connaître le cas particulier du recadrage



#### EVALUATION DES OBJECTIFS

Diagnostic

#### PRESENTIEL

Théorie et pratique via exercices et simulations

#### EVALUATIONS EN COURS DE FORMATION

Simulation/QCM

#### ACCOMPAGNEMENT A L'APPLICATION

Entretien individuel avec votre formateur

#### + RESSOURCES A DISPOSITION SUR LMS



#### PUBLIC

Tout manager



#### MODALITÉS

Présentiel



#### ORGANISATION

40% théorie  
60% pratique



#### DURÉE

14h



#### PRÉ-REQUIS

Être en situation de management



#### PROFIL DU FORMATEUR

Formateur - coach, expert en relation interpersonnelle

# Contenu de la formation

## JOURNÉE 01

### Caractériser le conflit

- ✓ Comprendre les mécanismes d'un conflit
- ✓ Analyser les causes du conflit
- ✓ Identifier les différents types et les niveaux de conflits

### Gérer ses émotions et son stress

- ✓ Les émotions et leur fonctionnement Comment gérer ses émotions
- ✓ Redescendre en pression
- ✓ Découvrir l'apport des 4 accords toltèques Comprendre le fonctionnement du stress Les méthodes anti-débordement

### Connaître les règles de communication

- ✓ Se rappeler quelques règles de bases Différencier faits / opinions / sentiments Le Triangle dramatique de Karpman

### Maîtriser l'Assertivité

- ✓ Comprendre les styles : passivité, agressivité, manipulation, assertivité
- ✓ Prendre conscience de son propre mode de fonctionnement S'approprier les principes de l'assertivité
- ✓ Savoir dire non

#### EXERCICE

Échanges sur situations vécues

#### EXERCICE

Mises en situations/simulations

Jeux « turn the table »

#### EXERCICE

Questionnaire

#### VIDÉO

#### EXERCICE

Débriefing du test de Gordon  
Exercice en binôme à partir de situations des participants

## Gérer les situations difficiles

### JOURNÉE 02

#### Utiliser la méthode DISC®

- ✓ Découvrir la méthode : les 4 couleurs et leur fonctionnement de base
- ✓ Comprendre le mécanisme de tension et de double tension entre les styles

#### EXERCICE

Jeux en ligne : à faire et à éviter avec chaque style

#### Appréhender le pouvoir de l'écoute

- ✓ Découvrir les étapes de l'écoute active
- ✓ Les différentes techniques : écoute silencieuse, relance, reformulation...

#### EXERCICE

Devinettes.  
Entraînement en sous-groupe.

#### Découvrir la puissance du questionnement

- ✓ Connaître les types de questions Apprendre à formuler ses questions

#### EXERCICE

En binôme :  
questionner le problème

#### Émettre une critique

- ✓ Savoir critiquer sans accuser : le DESC Savoir demander sans exiger : l'OSBD

#### EXERCICE

Exercice en binôme à partir de situations des participants

#### Connaître le cas particulier du recadrage

- ✓ Comprendre les erreurs classiques à éviter Connaître les étapes d'un recadrage réussi

#### VIDÉO

A partir de vidéos, analyser les erreurs à éviter et les étapes d'un recadrage. Entraînement

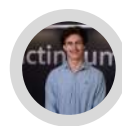
# Une équipe à taille humaine

Un seul objectif : créer de la valeur par les compétences

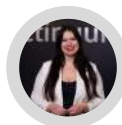
Le siège social de notre entreprise est à Paris mais nous avons également des bureaux sur Toulouse et Bordeaux.



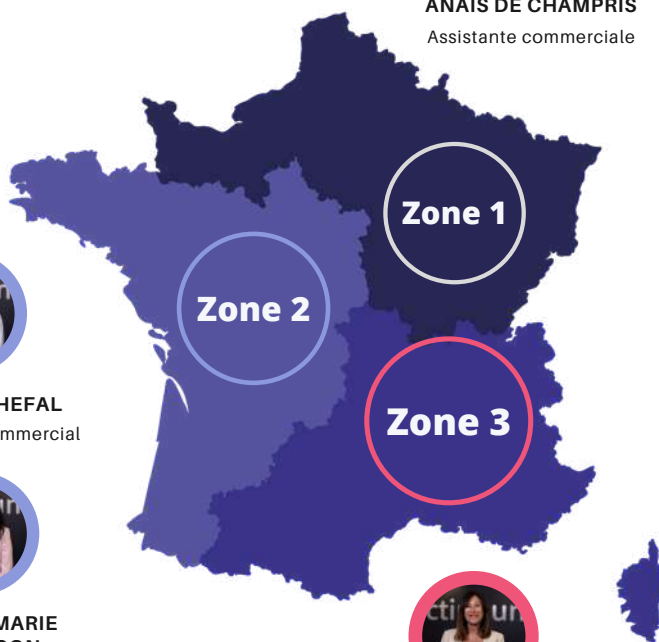
**FLORENT SCHMIDT**  
Directeur commercial



**ARNAUD LAMPRE**  
Commercial  
(alternant)



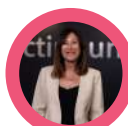
**ANAIS DE CHAMPRIS**  
Assistante commerciale



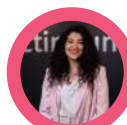
**LIONEL RICHEFAL**  
Responsable commercial



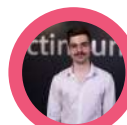
**LAURE-MARIE COLOGON**  
Assistante commerciale



**BARBARA EVRARD**  
Directrice de la performance  
commerciale



**LAURE-MARIE COLOGON**  
Assistante commerciale



**VICTOR DUGAND**  
Commercial

# Notre vision

## Nos engagements

Organisme de (trans)formation par le développement des **compétences managériales**. Dans un **monde des révolutions** (digitales, durables etc.) et de la « **skill economy** », les collaborateurs sont **l'énergie des transformations**.

En corrélation avec notre identité, notre **engagement** est d'agir sur **3 dimensions** :

### People

Exalter le savoir comportemental, relationnel et managérial



### Project

Stimuler les aptitudes de management de projet (classique, agile...)



### Planet

Cultiver les compétences d'innovation et de management durable



## actinum et la formation

Les thématiques



Softskills



Management et Leadership



Management de projet



Agilité



RSE

PRINCE2<sup>®</sup>  
FOUNDATION & PRACTITIONER



Grâce à des formations courtes (**BOOSTER**) et longues (**IMPACT**) certifiantes ainsi qu'une pédagogie d'entraînement.

**Booster Upsilling**

Formations Courtes

De 2 à 10 jours

Management, Softskills, Gestion de projet, Agilité, RSE



**Impact Reskilling**

Formations longues

Pour des dispositifs sur-mesure et/ou certifiants afin de soutenir les objectifs de formation



## Une Pédagogie d'entraînement Haut Niveau

**P**

### Préparation (individuelle)

En amont de la formation via notre plate-forme de formation

L'auto-diagnostic ou l'auto-positionnement individuel qui est une approche qui permet au manager de se situer à l'instant T dans ses pratiques managériales



**E**

### Entraînement (collectif)

Un dispositif formatif alternant théorie et pratique basée sur de l'échange entre pairs et des situation professionnelles vécues par les participants dans leur contexte opérationnel

Collectivement, vous allez vous entraîner via des mises en situation au plus proche de votre réalité professionnelle, avec l'apport d'outils et de contenus pédagogiques.

**P**

### Performance (individuelle et collective)

Ancrage individuel et collectif par la pratique gamifiée et accompagnée par le formateur

Analyse du « match » : retours d'expériences, échanges entre pairs (sur les points forts et axes d'amélioration) facilités par un atelier (apports théoriques complémentaires).

**S**

### Satisfaction

Validation des acquis de la formation et Retour sur investissement

Mesure de la progression de la montée en compétences et des nouveaux comportements observables de chaque manager et collectivement du socle managérial.



## Quelques chiffres

sur notre activité

3.3M€

De CA en 2021

+4000

formés en  
2021

+140

consultants  
formateurs

+500

sessions par  
an

+20k

utilisateurs de  
notre plateforme

+50%

de formations  
en distanciel

+50%

de nos actions  
en région



### Valeurs

Engagement  
Sens du résultat  
Sens commun  
Réalisation de soi  
Simplicité

### Secteur

Conseil  
Informatique  
Banque  
Assurance  
IT  
etc..

### Public

Dirigeants  
Responsables  
Managers  
Managers en devenir  
etc..

### Financement

ACN Opcos  
Pôle Emploi  
FNE Formation  
CPF  
Direct



# actinum

Organisme de (trans)formation

Retrouvez toutes  
nos formations sur

[actinum.com/formations](https://actinum.com/formations)

01 42 89 97 83  
contact@actinum.com  
actinum.com  
Numéro SIRET (siège) : 518 573 456 00069

