



# PROGRAMME :

## Gérer les situations difficiles



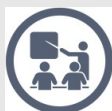
Formation mixte

### Déroulé de la formation :



#### EN AMONT

- Tests
- Quiz Vidéos
- Équivalent 30 min



#### PENDANT

- Support PPT
- Activités pratiques, exercices, mises en situation
- Échanges entre pairs



#### EN AVAL

- Suivi Webconférence à 45 jours, 1 heure
- Retours d'expériences
- Vidéos ou études en lien avec la thématique, 30 mn

### MÉTHODES, FILMS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Formation « Actions » : aller de la prise de conscience à la mise en pratique

Ateliers et mises en pratiques sur des cas réels

Partages d'expériences et de bonnes pratiques

Jeux de rôles – filmés selon les besoins

Etudes de cas

Vidéos et extraits de films

Ice-breakers ciblés

### MODALITES D'EVALUATION

Questionnaire en amont de la formation sur l'appréhension des conflits par les participants

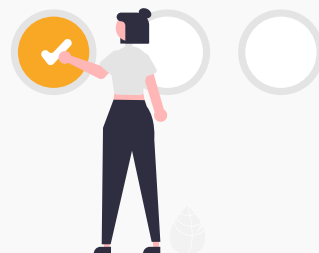
Jeu ou sondage après les pauses déjeuner et en début du second jour

Quiz en fin de session de formation

Suivi des participants par une visioconférence à 45 jours

Mesure des mises en pratique

Sanction de la formation : remise d'une attestation de réalisation



## PROGRAMME : Gérer les situations difficiles « blended learning »



### OBJECTIFS DE FORMATION

Adopter une stratégie efficace de prévention / résolution de conflits et dans cette optique :

- Définir les conflits
- Savoir identifier les types de conflit, les étapes et les causes
- Reconnaître les émotions et le facteur stress, et apprendre à les gérer
- Mettre en place une intelligence relationnelle et adopter une posture de médiateur coach



### PUBLICS CONCERNÉS

Tous les managers souhaitant perfectionner leur communication interpersonnelle et mettre en place des relations d'équipe positives



### PRÉREQUIS

Aucun



### DURÉE

- 14 heures en présentiel + 1H de suivi collectif par visioconférence à 45 jours
- Accès à la plateforme « **Activ'learning** » pendant 2 mois

### PROGRAMME DÉTAILLÉ :

#### Avant les journées de formation en présentiel

**Vidéos, podcasts, infographies, articles, matrices, et quizz disponibles sur notre plateforme (accessible pendant 2 mois)**

- **Questionnaire d'auto-positionnement d'Activ'Partners** sur l'identification des conflits vécus, les réactions et les stratégies de résolution, et ainsi mieux cibler les attentes des participants
- **Vidéos** : Conférence Laurie Laufer - Extraits de films

#### Séquence 1 : Définir la notion de conflit et le cadre de référence de chacun

- **Faire émerger les représentations** - *Atelier Jeu (sous-groupes)*
- Découvrir la notion de **cadre de référence** pour mesurer son impact à l'origine des situations difficiles - *Atelier Description de photo*
- **Connaître son canal de communication prédominant** - *Test PNL (individuel)*

#### Séquence 2 : Comprendre les types et les étapes d'un conflit

- **Identifier et décrire les différents types de conflits** rencontrés en situation professionnelle  
*Atelier Défi des 120 secondes*
- **Focus sur le processus** aboutissant aux situations de tension et conflictuelles  
*Atelier Mindmap (sous-groupes)*
- En repérer les signaux avant-coureurs

#### Séquence 3 : Reconnaître les causes externes et internes d'un conflit et leurs effets

- Identifier **les sources de tension** et analyser l'importance des facteurs externes et internes  
*Atelier La carte des onze causes*
- Mettre le **focus sur l'impact des émotions et du stress** (identification des 3 cerveaux, nommer les émotions, mise en place du cerveau adaptatif)  
*Atelier Mise en situation (individuel, sous-groupes et plénière)*
- **Évaluer les conséquences des conflits sur la performance individuelle et collective**



Formation ixte

## PROGRAMME : Gérer les situations difficiles « blended learning »

### INTERVENANT

Consultant(e) en management, facilitateur(trice), coach d'équipe

### DÉLAI D'ACCÈS

- **Formation Intra-entreprise :**  
Toutes nos formations sont réalisables à la date qui vous convient
- **Formation Inter-entreprises :**  
Consultez le calendrier joint ou connectez-vous sur notre site : [www.activpartners.com](http://www.activpartners.com)
- **Contactez-nous au :**
- 01 44 72 86 85 Ou par mail : [inscription@activpartners.fr](mailto:inscription@activpartners.fr)

### TARIF

- **Tarif inter-entreprises :**  
**1140€ HT**
- **Formation individualisée :**  
**1350€ HT/ jour**
- **Tarif intra-entreprise :**  
Devis sur mesure, [nous contacter](#)

### ACCESSIBILITÉ

La formation est accessible aux personnes handicapées sans discrimination  
Pour toute demande particulière, des aménagements peuvent être mis en place pour accueillir, dans des conditions propices à leur réussite, les personnes en situation de handicap



### PROGRAMME DÉTAILLÉ :

#### Séquence 4 : Prendre du recul sur ses comportements

- Repérer les comportements automatiques en situation de tension et leurs impacts
  - Identifier son potentiel d'assertivité
- Atelier Autodiagnostic avec le PFI09 et Test Assertivité*

#### Séquence 5 : Pratiquer l'intelligence relationnelle

- Développer une écoute active** (reformulation, questions ouvertes, langage non-verbal et para-verbal)
  - Travailler son assertivité** avec le DESC et savoir « dire non » avec la méthode CNV
- Atelier Jeux de rôle (sous-groupes)*

#### Séquence 6 : Adopter une posture de médiateur coach dans la résolution des conflits

- S'attacher à être **neutre, impartial et indépendant**
  - Expliquer les règles aux protagonistes
  - Faire émerger des solutions par un questionnement pertinent, cocréation d'une solution par les acteurs
- Atelier Entraînement (sous-groupes)*

#### Séquence 7 : Faire face à des situations et des personnalités difficiles

- Repérer les principales personnalités difficiles**
- Identifier **les jeux psychologiques** sous-jacents (Analyse transactionnelle : le triangle dramatique de Karpman) - *Atelier Vidéo*
- Pratiquer la méta communication - *Atelier mises en situation*

#### Séquence 8 : Mettre en place une stratégie de vigilance et grandir sur les compétences comportementales et sociales (soft skills)

- Miser sur les talents de chacun et proposer une montée en compétence sur certaines soft skills
- Atelier mise en pratique (individuel et sous-groupes)*
- Bâtir son plan d'action individuel en notant ses points d'alerte

#### Clôture de la formation :

**Elaboration du plan d'action personnel pour mise en œuvre en vue de la visioconférence de suivi collectif d'1h à 45 jours**

#### Evaluation et remise de l'attestation de réalisation



Formation mixte