



3.programme\_MANA  
GEMENT\_Manager\_a.

## PROGRAMME DE FORMATION

# MANAGEMENT « Gérer les situations difficiles »



### OBJECTIFS OPERATIONNELS

**A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :**

- Comprendre les différentes sources et symptômes d'un conflit et savoir les éviter ;
- Mettre en pratique les grands principes de la gestion de conflits ;
- Apprendre à désamorcer des situations difficiles et résoudre des conflits ;
- Maîtriser et adapter sa communication en situation difficile ;
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur pour gagner en impact durant un conflit.



### PUBLIC CONCERNÉ



- Tout manager
- Formations adaptées et adaptables aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap au 04 67 65 95 05.



### PRÉ-REQUIS ET CONDITIONS D'ACCÈS

- Aucun
- Questionnaire envoyé au stagiaire afin de réaliser l'évaluation de ses besoins



**DURÉE :** 2 journées - 14h

**DATE :** Calendrier annuel sur mesure / Planification personnalisée

### LIEU :

- Au centre de formation (inter) ou sur site (intra)
- A distance : en visio

### TARIF :




- 350 € HT/ jour/personne en Interentreprises à partir de 3 participants
- Intra entreprise, tarif sur mesure (nous consulter au 04 67 65 95 09)

### CONTENU DE LA FORMATION

- Séquence 1 : Comprendre et catégoriser le conflit
- Séquence 2 : Identifier les situations conflictuelles difficiles
- Séquence 3 : Adapter sa communication en situation difficile
- Séquence 4 : Gérer et résoudre un conflit
- Séquence 5 : Maîtriser ses émotions et celles de son interlocuteur en situation de tension
- Séquence 6 : Se mettre en mouvement

## PROGRAMME DE FORMATION

## MANAGEMENT « Gérer les situations difficiles »

<b>MODALITÉS PÉDAGOGIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentiel ou Distanciel : Cours collectif avec un formateur</li> </ul>	
 <b>MÉTHODES PÉDAGOGIQUES</b>	<p><b>Entre chaque séance</b> Préparation et validation des thématiques pour la session suivante.</p> <p><b>Pendant la séance</b> Exercices individuels et collectifs, croisements de regards, exposés interactifs, nombreuses mises en situation et jeux de rôle, utilisation de cas concrets des participants, serious games et jeux de cartes, jeux de dynamique collective et outils de coaching</p> <p><b>En fin de cursus</b> Évaluation des acquis et autoévaluation, détermination des points de travail post formatifs, le formateur communique aux apprenants des ressources pédagogiques afin de maintenir les acquis.</p>	
 <b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<p><b>Appréciation des résultats</b> Entretien, jeux et grille d'évaluation, questionnaire à chaud et à froid</p> <p><b>Modalités de validation des acquis</b> Échanges et interactions avec le participant sur l'ensemble de la formation</p>	<p><b>Documents remis en fin de formation</b> Attestation de compétences Certificat de réalisation</p> <p><b>Validation de la formation</b> Evaluation des compétences visées</p>
 <b>INSCRIPTION ET DÉLAIS</b>	<p><b>Demande de renseignements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Formulaire en ligne</a></li> <li>- Ou par téléphone au 04 67 65 95 09</li> </ul>	

**ACB Compétences**

**Siège :** 65 place de Thessalie  
34000 Montpellier

**Antenne :** 8 parc club du Millénaire  
1025, rue Henri Becquerel  
34000 Montpellier

**NOS DOMAINES DE FORMATION**

- Management / Qualité de vie au travail
- Commercial / Relation clients / Marketing
- SOFT SKILLS / Communication
- Efficacité professionnelle / Développement personnel
- Ressources humaines / Droit du travail
- Finance / Gestion / Comptabilité
- Stratégie Digitale / Système d'information / Informatique et Digital
- Langues étrangères (plus de 35 langues) avec certifications Toeic / Linguaskill / Bright / Voltaire
- Bureautique et usages du numérique / PAO –CAO – DAO avec certifications TOSA
- Qualité / Sécurité / Environnement