AKMENS FORMATIONS

Gérer les conflits et situations difficiles

Désamorcer avant l'explosion, mener l'entretien difficile, tenir le suivi ensuite.

14 heures	7 heures en salle	5 à 12 participants	900 € HT

Une seule journée en salle, et le reste à distance, à l'heure que vous choisissez. Vous y préparez la conversation sur une vraie tension de votre équipe, vous la tenez, puis vous tenez le point de suivi. Et vous apprenez à reconnaître ce qui n'est plus à vous de régler.

Ce que vous saurez faire

Les 7 critères évalués s'appliquent à une tension de votre équipe, ou à celle du cas fourni.

- Une tension de votre équipe décrite par des faits datés, sans jugement sur personne, et le moment choisi pour intervenir.
- La conversation préparée par écrit : une ouverture qui part d'un fait, chacun qui parle avant qu'on cherche une solution, et ce que vous ferez si quelqu'un refuse.
- Un accord écrit après l'entretien réel : qui fait quoi, pour quand, et la date du point de suivi.
- Le compte rendu de ce point de suivi : la date tenue, chaque engagement vérifié sur un fait, et ce que vous avez réajusté.
- Les premiers mots devant un collaborateur en colère ou en détresse : l'accueillir sans juger ni promettre, poser le cadre, et lui dire vers qui se tourner.
- Le tri entre ce que vous conduisez vous-même et ce qui sort de votre rôle, sans voir du grave partout.
- Pour une situation qui sort de votre rôle, la conduite à tenir : qui alerter, comment protéger la personne visée, et ce que vous ne faites pas vous-même.

Le programme

01 **Avant la journée, à distance**

4 heures · ouvert 14 jours avant

Décrire une tension par des faits, choisir le moment d'en parler, et reconnaître ce qui sort du rôle d'un manager.

02 **La journée en salle**

7 heures · d'un seul tenant

Conduire l'entretien et la rencontre à 2, accueillir une colère ou une détresse, puis préparer par écrit votre propre conversation.

03 **Dans la semaine, en visio**
15 minutes · dans les 5 jours ouvrés
Une mise en situation sur un moment humain difficile : vos premiers mots, le cadre que vous posez, et vers qui vous orientez.

04 **Jusqu'au 42e jour, dans votre équipe**
Le reste du temps à distance
Vous tenez l'entretien, vous écrivez l'accord, puis vous tenez le point de suivi et vous en rendez compte.

Public visé et prérequis

Public visé

Managers de proximité : chefs d'équipe ou d'atelier promus depuis l'intérieur, dirigeants de TPE qui encadrent eux-mêmes, responsables de service dans une PME qui a une fonction RH.

Prérequis

Encadrer au moins une personne, sans durée d'expérience exigée. Un ordinateur avec une caméra et un micro pour la mise en situation en visio.

Objectifs de la formation

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

C1. Traiter une tension entre des personnes de son équipe, en repérant ses signes avant qu'elle ne s'installe, en conduisant selon une trame l'entretien ou la rencontre qui aboutit à un accord écrit, et en tenant le point de suivi qui vérifie cet accord, afin de régler le désaccord dans le travail au lieu de le voir revenir sous une autre forme

C2. Faire face à un moment humain difficile et reconnaître ce qui sort de son rôle de manager, en accueillant la colère, la détresse ou l'annonce difficile sans perdre le cadre de l'échange, en distinguant le désaccord ordinaire de la situation qui relève de l'employeur, et en protégeant la personne concernée pendant qu'on alerte, afin de ne jamais gérer seul une situation grave ni la transformer en confrontation

Informations pratiques

Les mentions ci-dessous sont celles que tout organisme de formation doit rendre accessibles au public.

Durée	14 heures : 4 h à distance avant la journée, 7 h en salle, et 3 h à distance après, jusqu'à la clôture au 42e jour
Modalité	Mixte : un bloc à distance avant la journée, une journée en salle, puis une mise en situation en visio et un second bloc à distance
Effectif	De 5 à 12 participants
Lieu	La journée en salle se tient dans nos locaux ou dans ceux du client. Les 2 blocs à distance se suivent depuis n'importe quel poste connecté, et la mise en situation se joue en visio, depuis un ordinateur qui a une caméra et un micro.
Tarif	900 € HT par participant en inter. En intra, sur devis.

Délai d'accès	Les inscriptions ferment 2 jours avant l'ouverture du parcours. Le bloc à distance ouvre 14 jours avant la journée en salle.
Public visé	Le salarié promu chef d'équipe, chef d'atelier ou responsable de magasin, qui encadre ceux dont il était le collègue. Le dirigeant d'une TPE qui encadre lui-même son équipe, sans service des ressources humaines à qui confier une tension. Le responsable de service d'une PME, qui sait que les ressources humaines existent et ne sait pas à quel moment les appeler. Tout manager de proximité, quel que soit son secteur : ce qui s'apprend ici est une conduite, pas un métier.
Prérequis	Encadrer au moins une personne. Sans durée d'expérience exigée. Le parcours vous fait tenir un entretien réel et un point de suivi dans votre équipe : il faut une équipe, même d'une personne. Si vous n'encadrez personne aujourd'hui, nous vous appelons avant de confirmer l'inscription. Aucun prérequis de module. Il n'est pas demandé d'avoir suivi une autre formation. Un ordinateur avec une caméra et un micro, pour la mise en situation. Elle se joue en visio, sur un créneau de 15 minutes, depuis une pièce où vous êtes seul. Un téléphone ne suffit pas pour un échange de cette nature.
Méthodes mobilisées	Un bloc à distance de 4 heures, ouvert 14 jours avant la journée, suivi à l'heure que vous choisissez. Une journée de 7 heures en salle, d'un seul tenant, où l'on s'entraîne sur des tensions et des moments difficiles inventés, jamais sur l'équipe d'un participant devant le groupe. Puis une mise en situation de 15 minutes en visio, et un second bloc à distance jusqu'à la clôture au 42e jour, pendant lequel vous tenez l'entretien et le point de suivi dans votre équipe.
Modalités d'évaluation	4 pièces, corrigées par un second intervenant qui n'a pas animé la formation. En fin de journée, en salle : le tri de 10 situations, et la préparation écrite d'une conversation sur une tension de votre équipe ou sur celle du cas. Dans la semaine qui suit : une mise en situation de 6 minutes au plus, jouée en visio et enregistrée. Dans les semaines suivantes : l'accord de votre entretien réel, puis le compte rendu de votre point de suivi. Chaque pièce parvient au correcteur sous un numéro, sans aucun nom. Il ne reçoit jamais la liste qui relie un numéro à une personne : celui qui a animé la tient, jusqu'à la remise des résultats. Vous n'êtes jamais évalué sur la situation de votre équipe. Ce qui se note est ce que vous écrivez et ce que vous dites : un accord qui cède et que vous réajustez sur des faits peut être acquis, et ce que la personne décide après la mise en situation ne compte pas. Après la clôture, puis un questionnaire à 60 jours sur ce que vous avez mis en pratique.
Validation	5 des 7 critères se notent sur 3 niveaux, « Non acquis », « En cours d'acquisition » et « Acquis ». 2 critères n'en ont que 2, « Non acquis » et « Acquis ». Le seuil est « Acquis ». Une seule exception est admise : un critère, et un seul, peut rester « En cours d'acquisition » sans faire échouer l'ensemble. Avec 2 critères en cours, l'ensemble échoue. Une exception à l'exception, et vous la connaissez avant de vous inscrire : « reconnaître une situation qui sort de votre rôle de manager, sans alerter à tort » et « faire remonter à la bonne personne, et protéger en attendant sans rien instruire » ne se compensent jamais. Une erreur de tri ou une conduite qui expose la personne qui a parlé peut causer un dommage, et c'est ce que la formation existe pour éviter. Les 2 compétences ne se compensent pas entre elles : chacune doit être acquise. Pour chaque critère non acquis : une phrase qui dit ce qui manquait dans votre copie. Un rattrapage est possible sur convocation, dans les 15 jours, sur la seule pièce concernée et sur le cas : le correcteur compare alors des copies faites sur le même matériel.

Sanction	AKMENS remet à chaque participant une attestation de fin de formation. Elle mentionne les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis. Lorsque la formation est validée, elle prend la forme d'une attestation de réussite. À défaut, elle mentionne nommément les critères acquis et ceux qui ne le sont pas. Elle ne va qu'au participant, y compris quand son entreprise a signé la convention, et il choisit de montrer ses résultats ou non. L'attestation d'assiduité, qui constate la présence et ne porte aucun résultat, est remise à l'entreprise qui a signé la convention, et au financeur à sa demande. La formation ne délivre aucune certification enregistrée et n'ouvre droit à aucun financement au titre d'un répertoire national.
Encadrement	La formation est animée par un intervenant qui a lui-même encadré une équipe et traité des tensions entre ses membres.
Accessibilité	Une situation de handicap n'est jamais un motif de refus : nous cherchons d'abord l'adaptation, et si elle n'est pas possible, nous orientons vers un dispositif qui le peut. Référent handicap : Delphine Ducarme, referent-handicap@akmens-formations.com. Réponse sous 48 heures.
Résultats	Formation créée en 2026. Les indicateurs seront publiés après les premières sessions.
Contact	AKMENS Formations, SAS au capital de 10 000 €, SIRET 130 112 980 00011. 140 D Impasse de Villeverte, 30900 Nîmes. contact@akmens-formations.com.

AKMENS Formations, SAS au capital de 10 000 €, SIRET 130 112 980 00011. 140 D Impasse de Villeverte, 30900 Nîmes. contact@akmens-formations.com.
Le numéro de déclaration d'activité sera mentionné ici dès son enregistrement auprès du préfet de région. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
Fiche éditée le 12 novembre 2026 depuis akmens-formations.com/formations/gerer-conflits-situations-difficiles/