



Formation Courte

# Manager les situations difficiles

Décrypter les enjeux d'un conflit pour les résoudre

Mis à jour le 13/05/2026

## A qui s'adresse la formation ?

Agents de direction  
Cadres (managers)

## Durée

3 jours

## Prix de la formation

Tarif inter : 1 650 €  
Eligible Pass'Pro

## Lieu(x) des sessions

En présentiel à Paris  
En présentiel à Saint Étienne

## Satisfaction globale

10/10  
[Voir tous les avis](#)

## Déclinable sur mesure

[Compléter le formulaire](#)

## Objectifs

- Disposer de clés de lecture et d'analyse des principales dimensions interagissant dans la conflictualité
- Utiliser les techniques de négociation pour mieux gérer les conflits
- Améliorer sa posture relationnelle pour faciliter la gestion des situations difficiles
- Travailler sur la dimension comportementale lors de situations complexes

## Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis

## Programme

### Diagnostiquer les situations difficiles

- Identifier les types de conflits (conflits chauds, conflits froids,')
- Travailler sur l'analyse des causes
- Analyser les facteurs structurels, conjoncturels, personnels

### Comprendre les enjeux des relations interpersonnelles conflictuelles

- Enjeux et conséquences des jeux d'influence
- Les dangers des réactions de défense (riposter, fuir ou céder)
- Les mécanismes à mettre en place face à une personnalité complexe

### Utiliser les techniques de la négociation dans la gestion de situations tendues

- Préparer avant de négocier
- Gérer les différents types de négociations : bilatérales, multilatérales ou multi-niveaux
- Créer de la valeur pour favoriser la résolution de problèmes
- Acter les bénéfices de la négociation

### Manager les comportements difficiles

- Découvrir son style de leadership face à une situation difficile
- Mettre à distance sa vision du conflit

**Intervenants :** Consultant RH spécialisé en négociation et gestion des situations difficiles



Formation Courte

# Manager les situations difficiles

Décrypter les enjeux d'un conflit pour les résoudre

Mis à jour le 13/05/2026

## Méthodes pédagogiques

- Apports pédagogiques en face à face
- Mise en pratique : travaux collectifs et/ou individuels, études de cas, quiz, mises en situation, jeux de rôle, ateliers
- Temps d'échange : partages de pratiques, co-développement
- Apports pédagogiques en face à face
- Mise en pratique : travaux collectifs et/ou individuels, études de cas, quiz, mises en situation, jeux de rôle, ateliers
- Temps d'échange : partages de pratiques, co-développement

## Évaluation

- Diagnostic de positionnement (auto-évaluation)
- Evaluation des acquis à l'issue de la formation (sommativ)
- Evaluation à chaud de la satisfaction

## Modalités

- Diagnostic de positionnement (auto-évaluation)
- Evaluation des acquis à l'issue de la formation (sommativ)
- Evaluation à chaud de la satisfaction

## Compétences renforcées

- Faire preuve de leadership
- Œuvrer au développement des collaborateurs

## Les prochaines sessions

### Manager les situations difficiles- session 1

 Le 25 mars 2026 à 10:30

 -1

### Manager les situations difficiles- session 2-COMPLET

 Le 10 juin 2026 à 11:30

 -1

### Manager les situations difficiles- session 3

 Le 23 septembre 2026 à 11:30

### Manager les situations difficiles- session 4



Formation Courte

# Manager les situations difficiles


Décrypter les enjeux d'un conflit pour les résoudre

Mis à jour le 13/05/2026

 Le 25 novembre 2026 à 10:30


## Contacts


**EL FAKIRI Nohra**

 04 77 81 18 11

 nelfakiri@en3s.fr

**THIZY Stéphanie**

 04 77 81 15 18

 sthizy@en3s.fr

## Avis

**Note globale : 10/10**

"Cette formation permet une meilleure compréhension des comportements de chacun. Grâce à une nouvelle approche des situations difficiles on pourra modifier notre vision et notre approche future"

Publié le 04.02.2026

"Formation parfaite, par un animateur performant sur le sujet. Je ressors de cette formation grandie."

Publié le 04.02.2026

"Formation très utile pour comprendre les enjeux d'une relation, prendre conscience de son propre comportement et de ses impacts."

Publié le 04.02.2026