

Manager les situations difficiles

Décrypter les enjeux d'un conflit pour les résoudre

Mis à jour le 05/12/2025

⌚ Durée

3 jours

€ Prix de la formation

Tarif inter 2025 : 1 620 €

Tarif inter 2026 : 1 650 €

[Voir tous les financements](#)

📍 Lieu(x) des sessions

En présence à Paris

En présence à Saint Étienne

★ Satisfaction globale

10/10

[Voir tous les avis](#)

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun prérequis

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

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

Manager les situations difficiles

Déchiffrer les enjeux d'un conflit pour les résoudre

Mis à jour le 05/12/2025

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 (sommative)
- Evaluation à chaud de la satisfaction

Compétences renforcées

- Faire preuve de leadership
- œuvrer au développement des collaborateurs