



Formation Courte

Manager les situations difficiles

Décrypter les enjeux d'un conflit pour les résoudre

Mis à jour le 08/07/2026

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

Tarif sur demande
[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 08/07/2026

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

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel

- 3 jours consécutifs

Horaires

- début 9h30 – fin 16h (dernier jour)

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

Les prochaines sessions

Manager les situations difficiles- session 3

📅 Du 23 septembre 2026 · 09h30 au 25 septembre 2026 · 17h30

Manager les situations difficiles- session 4

📅 Du 25 novembre 2026 · 09h30 au 27 novembre 2026 · 17h30

Contacts

Pour toute information, contactez en priorité nos assistant(e)s
Pour du sur-mesure ou des intras contacter les chefs de projets



Formation Courte

Manager les situations difficiles

Décrypter les enjeux d'un conflit pour les résoudre

Mis à jour le 08/07/2026



THIZY Stéphanie
Assistante de Formation

☎ 04 77 81 15 18
✉ sthizy@en3s.fr



EL FAKIRI Nohra
Cheffe de Projets

☎ 06 14 43 15 39
✉ nelfakiri@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