

# Gérer les conflits et les situations difficiles

## DURÉE

Présentiel : 1 jour (7h00)  
Distanciel : 2 demi-journées (7h00)

## PRIX 2025

Présentiel / Distanciel : 800 € HT /  
personne

Tarif TTC calculé en fonction du taux de  
TVA en vigueur à la date de réalisation  
de la formation.

## DATES ET LIEUX

[Consultez les sessions programmées en  
région](#)

## FORMATEUR

Expert RYDGE

## NATURE DE L'ACTION

Cette action de formation entre dans le  
champ d'application de l'article L 6313-1  
du Code du Travail

## SUIVI DE L'ACTION ET APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Ceux-ci sont effectués conformément à  
l'article L6353-1 du Code du Travail  
Nouveau programme :  
- Nombre d'apprenant /an/offre  
- Taux de satisfaction apprenant

## SANCTION DE LA FORMATION

Attestation de formation

## HANDICAP

En cas de situation de handicap ou  
besoin d'un aménagement spécifique,  
contactez notre référent handicap qui  
mettra en œuvre tous les moyens  
possibles pour vous accueillir dans les  
meilleures conditions. [ebienne@rydge.fr](mailto:ebienne@rydge.fr)

<https://www.formation.rydge.fr>

## RYDGE Conseil Paris La Défense – Courbevoie

Expertise Comptable, Gestion Sociale,  
Conseil

Tour Eqho  
2 avenue Gambetta  
CS 60055  
92400 Courbevoie  
Telephone:+33 (0)1 55 68 86 66  
Telefax:+33 (0)1 55 68 86 60  
Internet: <https://www.rydge.fr/>

## PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne ayant a un rôle de manager, de médiateur, ou a gérer des conflits au sein d'une entreprise

## PRÉREQUIS

- Maîtrise du Français
- Métier (cf. Public concerné)

## OBJECTIFS

- Identifier les situations difficiles / conflit dans sa dimension interpersonnelle/individuelle
- Distinguer les différentes sources possibles d'une situation difficile ou d'un conflit
- Choisir sa stratégie face à la situation difficile/conflit selon ses enjeux
- Adapter les comportements nécessaires à une démarche constructive et collaborative

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

- Démarche structurée pour renforcer la compréhension et ancrer durablement les compétences en liant apprentissage théorique et pratique .
- Cas pratiques et mises en situation réalistes pour favoriser une intégration immédiate des acquis.
- Echanges personnalisés, en adaptant les contenus aux besoins spécifiques des participants.
- Supports pédagogiques complets et accessibles pour accompagner l'apprentissage tout au long de la formation.
- Evaluation de la satisfaction et de l'engagement

## POUR LE BON DÉROULEMENT DE LA FORMATION EN DISTANCIEL

- Prévoir une connexion Internet à haut débit
- Prévoir un micro et une webcam fonctionnels

## PROGRAMME

### SOURCES DES SITUATIONS DIFFICILES/CONFLITS

- Différence entre un différent et un affrontement
- Origines les plus fréquentes

### MODÈLE DES STRATÉGIES POUR Y FAIRE FACE

- 5 stratégies possibles (modèle de Thomas Killman)
- Comportements à éviter dans une stratégie de collaboration/ compromis
- Comportements à privilégier

### MISES EN APPLICATION CONCRÈTES ET LEURS OUTILS ADAPTES

- Dire ce qui ne vas pas de façon constructive
- Canaliser des comportements agressifs
- Traiter des objections
- Répondre aux griefs et savoir utiliser les critiques
- Répondre à une demande impossible
- Prendre l'initiative de passer d'un conflit rampant à un conflit ouvert

## CONCLUSION

- Plan d'action

## MODALITÉS D'EVALUATION

- Questionnaire réalisé en fin de formation pour évaluer les compétences acquises

## MODALITÉS D'ACCÈS

- Vous pourrez accéder à la formation après avoir contacté votre conseiller (par ce lien). <https://www.rydge.fr/contact>
- L'adéquation de la formation et de son contenu à vos besoins sera validée par un questionnaire d'analyse et de positionnement.
- Formation disponible en présentiel et à distance.

## DELAI D'ACCÈS

- A partir de la demande d'inscription à la formation, nous planifierons ensemble d'une date de session à votre convenance dans un délai de 3 mois maximum.