

# Tensions, conflits, incivilités... Manager les situations difficiles

Référence : FMM020

## Objectifs

À l'issue de la formation, les participants sauront :

- ✓ Analyser une situation difficile avec objectivité en distinguant faits, émotions et interprétations.
- ✓ Conduire un échange délicat avec écoute active et assertivité, tout en préservant la relation.
- ✓ Trouver la juste posture entre empathie et exigence pour maintenir un cadre clair et responsabilisant.
- ✓ Prendre du recul et réguler leurs émotions afin de décider et agir avec lucidité.

## Pour qui ?

└ Managers de proximité.

## Prérequis :

└ Expérience managériale souhaitée

## Programme

### Développer une écoute managériale constructive et bienveillante

- Se familiariser avec l'écoute active.
- Formuler ses demandes, reformuler celles des autres et structurer un dialogue apaisé, même en contexte de tension.
- Analyser les situations pour agir objectivement.

### L'équilibre entre empathie et distanciation

- Différencier l'empathie de l'implication émotionnelle.
- Identifier les stratégies pour prendre du recul sans être indifférent.
- Accompagner sans porter le poids des problèmes des autres : techniques pour fixer des limites claires avec bienveillance.

### Se protéger émotionnellement et prendre du recul

- Identifier les signaux d'alerte du surinvestissement émotionnel : autodiagnostic et débrief.
- Utiliser des techniques de recentrage et de lâcher-prise et des stratégies de déconnexion : respiration, ancrage...

Construisons ensemble le dispositif adapté à vos enjeux

[Je demande un devis](#)



*On parle de conflit alors qu'il s'agit parfois d'un problème, d'un désaccord ou d'une incompréhension. Sans une lecture fine, les managers peuvent intervenir trop tôt, trop tard ... ou intervenir sur le mauvais niveau, rendant l'action menée inefficace. Lorsqu'il s'agit bien d'un conflit, l'enjeu pour le manager est de traquer la source du problème. Cela suppose une posture neutre, sans a priori, en questionnant chaque partie pour intervenir avec justesse."*

Christelle GARBÉ-BONTOUX - Directrice client