EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Situations difficiles : accueillir la tension, poser son désaccord et rétablir le dialogue

Un client qui hausse le ton, un collègue qui conteste publiquement une décision, un interlocuteur qui se ferme après une annonce défavorable : ces échanges se préparent rarement et se jouent en quelques minutes. Les réactions spontanées sont connues : se justifier, durcir le ton ou céder pour que cela s'arrête. Aucune ne règle le sujet et toutes abîment la relation. Deux jours pour comprendre ce qui fait monter une tension, travailler ses propres réactions, utiliser des formulations qui désamorcent sans céder sur le fond et reprendre la relation après un échange difficile.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Toute personne exposée à des échanges tendus en interne ou avec des clients des usagers ou des partenaires.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Repérer les mécanismes qui font monter une tension dans un échange
- Maîtriser ses propres réactions au moment où la tension apparaît
- Formuler un désaccord ou un refus sans dégrader la relation
- Conduire un échange avec un interlocuteur agressif ou fermé
- Rétablir le dialogue après une situation difficile

03 Programme détaillé

M1 Comprendre l'escalade

- Comment une discussion dégénère
- Déclencheurs et interprétations
- Effets de la justification et de la contre-attaque
- Part du non verbal dans la montée de ton
- Enjeux d'image et de territoire
- Signaux avant-coureurs
- À retenir : Une tension s'entretient à deux : le premier qui sort du mode réaction fait redescendre l'échange.

M2 Se tenir soi-même
- Rester disponible sous tension
- Réactions physiques et respiration
- Temps de latence avant la réponse
- Repérage de ses propres déclencheurs
- Maintien de la posture et du regard
- Sortie d'un échange qui dérape
- Atelier : Exercices de maintien du calme face à des remarques déstabilisantes formulées par le groupe.

M3 Formuler ce qui pose problème
- Dire sans blesser et sans reculer
- Description des faits sans jugement
- Expression d'un désaccord assumé
- Refus argumenté d'une demande
- Annonce d'une décision défavorable
- Reformulation et vérification de la compréhension
- Mise en situation : Annonce d'une décision défavorable à un interlocuteur qui la conteste immédiatement.

M4 Conduire et reprendre
- Traverser puis réparer
- Accueil d'un interlocuteur agressif
- Échange avec une personne fermée ou silencieuse
- Gestion d'une contestation devant témoins
- Recherche d'une issue concrète
- Reprise de contact après coup
- Mise en situation : Chaque participant joue une situation qu'il a réellement vécue puis rejoue la reprise de contact.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 650 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr