GESTION DES ÉMOTIONS

Situations difficiles : garder son calme, recadrer et conclure l'échange

Un client qui hausse le ton. Un collègue qui conteste publiquement une décision. Une annonce désagréable à porter. Ces moments restent rares mais ils marquent. Sous tension, deux réflexes dominent : répondre sur le même registre ou céder pour faire cesser l'échange. Les deux laissent des traces durables dans la relation. Ce module de 3 heures propose une conduite d'entretien applicable sous tension. Les participants apprennent à accueillir la charge émotionnelle sans la nourrir puis à ramener l'échange sur les faits. Ils s'entraînent sur des situations issues de leur activité et préparent une sortie d'entretien claire ainsi qu'un temps de récupération.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,43 jour — 3 h	**À distance**	**À partir de 390 € 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
Professionnels en contact avec des clients des usagers ou des équipes et exposés à des échanges tendus.

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 signes annonçant la montée de tension chez un interlocuteur
- Accueillir une charge émotionnelle sans entrer dans l'affrontement
- Ramener un échange tendu sur des faits vérifiables
- Poser une limite ferme sans dégrader la relation professionnelle
- Conclure un entretien tendu par un engagement précis

03 Programme détaillé

M1 Lire la montée de tension

- Comprendre ce qui se joue
- Signes verbaux et non verbaux annonçant la tension
- Distinction entre la demande exprimée et l'émotion qui l'accompagne
- Effet de ses propres réactions sur l'escalade
- Repérage de ses déclencheurs personnels
- À retenir : Répondre à l'argument avant d'avoir accueilli l'émotion relance presque toujours l'échange.

M2 Conduire l'échange

- Accueillir recadrer et décider
- Accusé de réception de ce que vit l'interlocuteur
- Retour aux faits et aux éléments vérifiables
- Pose d'une limite sur un comportement inacceptable
- Formulation d'une solution ou d'un engagement daté
- Mise en situation : Chaque participant joue une situation tendue issue de son activité.

M3 Sortir de la situation

- Clore et récupérer
- Conclusion de l'entretien par un point d'accord
- Trace écrite de ce qui a été convenu
- Pratique courte de récupération après l'échange
- Signalement des situations qui dépassent son périmètre
- Cas pratique : Le groupe rédige la trace écrite d'un entretien tendu qui vient d'être joué.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, 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 390 € 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 29/09/2026. 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