Gérer les conflits et conduire les entretiens difficiles

Ref. MA04

Programme daté du 05/01/2026
Version 1 - Rédacteur : M. BERGERON

Analysez le mécanisme du conflit et découvrez des méthodes de résolution efficaces et durables !
Transformez l'entretien de recadrage en véritable entretien de remobilisation !

Objectifs de la formation

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Diagnostiquer les conflits pour les gérer plus efficacement
- Adopter une attitude positive et mobiliser ses ressources internes pour trouver des issues et des solutions durables au conflit
- Sortir d'un conflit "par le haut" en préservant des relations positives

Type	**Présentiel en INTRA** (dans vos locaux et réservée aux salariés de votre entreprise)
Durée	**2 jours** (14 h)
Tarif	**2 800 € HT** (pour l'ensemble du groupe)

Public	Pré-requis	Nombre de participants mini/maxi
Dirigeant, manager de proximité, responsable d'équipe, de tout secteur d'activité, souhaitant améliorer sa gestion du conflit et des situations interpersonnelles difficiles	Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.	Nombre minimum : 3 Nombre maximum : 8

Programme

Comprendre la mécanique du conflit

- Connaitre et reconnaitre les différents types de conflits
- Identifier les sources et les éléments déclencheurs du conflit
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du désaccord au conflit

Adopter une attitude efficace face au conflit

- Développer sa maitrise de soi et gérer ses émotions
- Adopter une attitude d'ouverture, positive et « orientée solution »
- Assumer ses responsabilités pour sortir des situations de blocage

Sortir d'un conflit par le haut

- Piloter la désescalade pour régler durablement le conflit
- Mettre en œuvre une médiation et promouvoir des solutions négociées
- Utiliser l'arbitrage et faire preuve de courage managérial

Mener des entretiens pour désamorcer les situations conflictuelles

- Conduire des entretiens d'inquiétude, de remobilisation, de recadrage
- Inciter l'autre à changer grâce à l'outil DESC
- Recadrer un comportement fautif grâce à la méthode DEPAR

Modalités et délai d'accès

Audit des besoins et questionnaire de positionnement en amont de la formation
Délai de mise en œuvre de la formation sur site sous 15 à 60 jours suivant la demande

Moyens pédagogiques et techniques

Apports théoriques et pratiques à l'aide de supports visuels : concepts, outils et méthodes
Tests et auto-diagnostics
Cas pratiques issus des situations clients
Mises en situation et jeux de rôles
Réflexions de groupe et échanges de bonnes pratiques guidés par le formateur
- Support pédagogique remis aux stagiaires

Modalités de suivi et d'évaluation

- Feuilles d'émargement par demi-journée

Evaluation tout au long de la formation par des exercices pratiques et des mises en situation
Evaluation en entrée et en sortie par test et QCM pour valider les compétences acquises
Questionnaire de satisfaction en fin de session
- Attestation remise à l'issue de la formation

Accès aux personnes en situation de handicap

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez-nous pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité. Nous sommes en relation avec l'AGEFIPH pour vous accompagner.

Nom et profil du formateur	Contact
Le formateur, Michaël BERGERON, est expert du management et de la relation client. Titulaire d'un Master 2 en Marketing-Vente, il a occupé pendant plus de 15 ans des postes de manager opérationnel et de direction en entreprise, notamment dans la distribution.	Michaël BERGERON m.bergeron@acme-formation.fr 06 84 50 34 81