PROGRAMME DE FORMATION · DÉVELOPPEMENT PERSONNEL · SOFT SKILLS

En présentiel à Marseille

Désamorcer les conflits et restaurer la coopération

Réf MM-PROG-COM-6-004-14H · v1.0 · Novembre 2026

14h	2 jours	5	1 260 €
VOLUME HORAIRE	DURÉE	MODULES	HT PAR PARTICIPANT

Développement des compétences pour prévenir, désamorcer et travailler la gestion des conflits au travail : désaccord entre collègues, réclamation client agressive, rivalité d'équipe, crispation en réunion...

À L'ISSUE, VOUS SAUREZ

1. Repérer les signaux faibles avant l'escalade
2. Conduire un entretien de résolution structuré
3. Désamorcer une réclamation client agressive
4. Poser des limites face à un comportement inacceptable
5. Restaurer la coopération après une tension

POUR QUI

Managers, chefs d'équipe, dirigeants, RH, commerciaux, équipes support et toute personne confrontée à des tensions potentielles.

AVANT DE COMMENCER

Aucune compétence spécifique requise

Aucun matériel particulier

Disposer de situations conflictuelles réelles à travailler pendant la formation et d'une volonté réelle d'aborder le sujet

APERÇU DU PARCOURS

MODULES 1 ET 2

Gestion conflit : mécanismes et escalade · Désescalade et posture face à la tension

Types de conflits : intérêts, valeurs, personnes, méthodes · Postures et savoir-être

MODULES 3 ET 4

Gestion des conflits au travail entre collègues · Gestion de conflit client sous tension

Désaccord d'équipe et rivalité de territoire · Réclamation agressive d'un client mécontent

MODULE 5

Gestion conflit : restaurer la coopération

Mener une médiation entre deux collaborateurs

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports et de pratique

Jeux de rôle

Ateliers d'entraînement sur cas réels

PROGRAMME DÉTAILLÉ

MODULE 1 · 3H

Gestion conflit : mécanismes et escalade

Types de conflits : intérêts, valeurs, personnes, méthodes · Causes profondes et déclencheurs de conflits professionnels · Bénéfices d'une gestion des conflits assumée au travail · Étapes de l'escalade conflictuelle · Signaux faibles annonciateurs d'un conflit et détection précoce · Autodiagnostic de son style de communication face aux tensions

MODULE 2 · 3H

Désescalade et posture face à la tension

Postures et savoir-être · Techniques de désescalade en situation tendue · Communication assertive et CNV · Approches de résolution : négociation, médiation, arbitrage

MODULE 3 · 3H

Gestion des conflits au travail entre collègues

Désaccord d'équipe et rivalité de territoire · Entretien de résolution en face à face · Méthode DESC appliquée à la tension · Formaliser l'accord de fin de conflit et engagements de chacun

MODULE 4 · 3H

Gestion de conflit client sous tension

Réclamation agressive d'un client mécontent · Désamorcer verbalement une montée d'agressivité · Reformuler la réclamation avant de proposer une solution · Poser les limites client, recours interne

MODULE 5 · 2H

Gestion conflit : restaurer la coopération

Mener une médiation entre deux collaborateurs · Reconstruire la confiance après un conflit · Prévenir les rechutes par des règles de fonctionnement · Plan d'action de sortie de conflit

ÉVALUATION · SATISFACTION

Avant

Positionnement initial en gestion des conflits

Pendant et fin de formation

Évaluation continue par les mises en situation · Livrables : autodiagnostic de son style face aux tensions, trame d'entretien de résolution, plan d'action relationnel

Bilan

Auto-évaluation de fin de formation + Attestation de fin de formation Mediamed précisant les compétences acquises

À chaud

Questionnaire de satisfaction anonyme

PROFIL FORMATEUR

Formation animée par un formateur expert du domaine, sélectionné et suivi par Mediamed.

Informations pratiques

INSCRIPTION

Par mail à contact@media-med.fr ou via le formulaire en ligne sur www.media-med.fr

DÉLAI D'ACCÈS

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session, sous réserve de places disponibles. Réponse sous 48 h ouvrées.

TARIF

1 260 € HT par participant
Financement OPCO ou direct

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : adaptations étudiées avec vous. Référent handicap : Olivier Virault · contact@media-med.fr · 09 54 05 52 44