GESTION DES CONFLITS

Comportements difficiles : analyser, cadrer et faire évoluer les situations

Certains comportements résistent aux entretiens habituels. L'opposition systématique en réunion ou le retrait silencieux finissent par organiser le travail des autres autour de la personne concernée. L'équipe attend une réaction du manager et l'absence de réaction lui coûte sa crédibilité. Ces deux jours portent sur les comportements individuels répétés et non sur les conflits entre deux personnes qui relèvent du parcours dédié. Le participant apprend à décrire un comportement en termes factuels puis à conduire un entretien de confrontation et à définir les suites en cas de persistance.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € 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
Managers expérimentés confrontés à des comportements individuels répétés qui pèsent sur le travail de l'équipe.

PRÉREQUIS
Avoir déjà conduit des entretiens de recadrage.

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 :

- Décrire un comportement problématique en termes observables
- Distinguer ce qui relève du comportement et ce qui relève de la personne
- Analyser les bénéfices que la situation procure à son auteur
- Conduire un entretien de confrontation structuré
- Définir les suites à donner lorsque le comportement persiste

03 Programme détaillé

M1 Décrire plutôt que qualifier

- Sortir des étiquettes de personnalité
- Les effets d'une étiquette sur la relation de travail
- La description factuelle d'un comportement et de sa fréquence
- L'évaluation de son impact sur l'équipe et sur l'activité
- La part que le fonctionnement collectif prend dans la situation
- Atelier : Chaque participant reformule une situation d'équipe en supprimant tout jugement sur la personne.

M2 Comprendre ce qui alimente le comportement

- Chercher la fonction avant la cause
- Les bénéfices que le comportement procure à son auteur
- Les réactions de l'entourage qui l'entretiennent
- Les comportements déclenchés par l'organisation du travail
- Les limites de l'analyse conduite par le manager
- À retenir : Un comportement qui se répète trouve généralement un bénéfice dans les réactions qu'il provoque.

M3 Conduire l'entretien de confrontation

- Nommer le comportement et demander un changement
- Ouvrir l'entretien sur des faits datés et situés
- Maintenir la demande face au déni ou à l'agressivité
- Traiter la mise en cause du manager ou de l'équipe
- Obtenir un engagement de changement vérifiable
- Mise en situation : Les participants conduisent un entretien avec un collaborateur qui conteste les faits rapportés.

M4 Gérer la persistance et protéger l'équipe

- Quand le comportement ne change pas
- Organiser le suivi et la traçabilité des échanges
- Solliciter la fonction ressources humaines au bon moment
- Préserver le fonctionnement de l'équipe pendant la situation
- Préparer les suites possibles avec sa propre hiérarchie
- Cas pratique : Après plusieurs entretiens sans effet les participants déterminent les suites qui relèvent de leur responsabilité.

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 1 690 € 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