COOPÉRATION

Conflits au travail : repérer les tensions, conduire la confrontation et renouer

Un conflit rarement traité à temps finit par organiser le travail autour de lui : échanges par écrit uniquement, informations retenues, camps constitués dans l'équipe. Quand la confrontation arrive, elle porte sur des mois d'accumulation et non sur le désaccord initial. Cette formation de 14 heures s'adresse à des professionnels qui ont déjà eu à gérer des tensions et veulent progresser sur les situations difficiles. Elle traite le repérage des signaux précoces, la conduite d'un entretien de confrontation, la réponse à l'agressivité et la reconstruction de la relation une fois l'accord trouvé.

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
Managers responsables d'équipe professionnels des ressources humaines et toute personne devant traiter des tensions récurrentes dans son environnement de travail.

PRÉREQUIS
Occuper une fonction impliquant la gestion de situations relationnelles tendues ou avoir suivi une formation à la communication professionnelle.

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 signaux précoces d'une tension dans une équipe
- Qualifier la nature d'un conflit et ses enjeux pour chaque partie
- Conduire un entretien de confrontation sans rupture de la relation
- Répondre à une montée d'agressivité en maintenant le cadre
- Formaliser un accord et organiser son suivi dans le temps

03 Programme détaillé

M1 Repérer avant que le conflit s'installe

- Signaux précoces et mécanismes d'escalade
- Identification des tensions latentes dans une équipe
- Repérage des étapes de durcissement
- Distinction entre désaccord tension et conflit ouvert
- Interventions possibles à chaque stade
- À retenir : Un désaccord traité tôt coûte moins cher qu'un conflit installé.

M2 Comprendre ce qui se joue

- Positions intérêts et besoins des parties
- Analyse d'un conflit sous l'angle de chaque partie
- Distinction entre la position affichée et l'intérêt réel
- Place des enjeux de reconnaissance et de territoire
- Repérage de sa propre contribution à la situation
- Cas pratique : Chaque participant analyse un conflit vécu du point de vue de son interlocuteur.

M3 Conduire la confrontation

- Entretien en face à face et réponse à l'agressivité
- Préparation du cadre et des faits à exposer
- Formulation d'un reproche sans mise en cause de la personne
- Réponse aux attaques et aux menaces de rupture
- Recherche d'options acceptables pour les deux parties
- Mise en situation : Deux participants jouent un entretien de confrontation puis échangent les rôles.

M4 Sortir du conflit et renouer

- Accord suivi et reconstruction
- Formalisation de l'accord et des engagements pris
- Organisation des points de suivi
- Reprise du travail commun après un affrontement
- Recours à un tiers quand la situation reste bloquée
- Atelier : Le groupe rédige les engagements de sortie de conflit pour un cas apporté en séance.

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