MANAGEMENT D'ÉQUIPE

Conflits en entreprise : détecter les signaux, désamorcer et rétablir la coopération

Deux collaborateurs ne s'adressent plus la parole. Une réunion sur deux tourne à l'affrontement larvé. Le manager voit la situation se dégrader mais hésite à intervenir de peur d'envenimer les choses. Le travail en pâtit avant que quiconque n'ose nommer le problème. Ces deux jours s'adressent à des managers déjà en poste. Ils portent sur la détection précoce des tensions la conduite d'un entretien de confrontation et l'animation d'une rencontre entre deux membres de l'équipe. Les cas travaillés sont ceux apportés par les participants.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 665 € 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 responsables des ressources humaines et chefs de service confrontés à des tensions durables dans leurs équipes.

PRÉREQUIS
Occuper une fonction d'encadrement et disposer d'une situation de tension à travailler.

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 faibles qui précèdent l'installation d'un conflit
- Distinguer un désaccord professionnel d'un conflit relationnel installé
- Conduire un entretien de confrontation en restant sur les faits
- Animer une rencontre entre deux collaborateurs en tension
- Définir les suites à donner quand la situation ne se résout pas

03 Programme détaillé

M1 Voir venir le conflit

- Lire les tensions avant l'éclatement
- Signaux observables dans le travail et dans les échanges
- Sources fréquentes de tension liées à l'organisation
- Distinction entre désaccord tension et conflit ouvert
- Analyse d'une situation apportée par un participant
- Cas pratique : Une situation d'équipe est décomposée pour situer le point de bascule.

M2 Comprendre ce qui alimente le conflit

- Positions intérêts et besoins des personnes
- Écarts entre ce qui est dit et ce qui est recherché
- Effets de l'interprétation et des rumeurs
- Rôle du manager perçu comme partie prenante
- Cartographie des acteurs concernés
- Atelier : Les participants cartographient les acteurs et les enjeux d'un conflit en cours.

M3 Conduire l'entretien de confrontation

- Nommer le problème sans accuser
- Préparation des faits et du cadre de l'entretien
- Ouverture qui pose le sujet sans mise en accusation
- Gestion des réactions défensives et des débordements
- Formulation d'engagements vérifiables
- Mise en situation : Un entretien de confrontation est mené puis rejoué après retour du groupe.

M4 Restaurer le travail en commun

- Après la crise l'équipe continue
- Conduite d'une rencontre entre deux collaborateurs en tension
- Règles de fonctionnement rétablies avec l'équipe
- Suivi des engagements dans le temps
- Limites de l'intervention managériale et relais possibles
- Mise en situation : Une rencontre à trois est animée par un participant devant le groupe.

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 1 665 € 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