DÉVELOPPER DES RELATIONS CONSTRUCTIVES

Gestion des conflits : analyser la situation, mener l'entretien et rétablir la coopération

Un dossier bloqué, deux services qui ne se parlent plus, un collaborateur qui conteste chaque décision : les conflits au travail s'installent souvent parce que personne ne sait par quel bout les prendre. Le temps passe, les positions se durcissent et le coût pour l'équipe augmente. Cette formation de 14 heures apporte une méthode d'analyse et de traitement. Les participants apprennent à qualifier un conflit, à distinguer les positions affichées des besoins sous-jacents, à conduire un entretien de résolution et à intervenir comme tiers entre deux personnes. Les situations travaillées sont celles apportées par le groupe.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 528 € 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 chefs de projet et responsables d'équipe ainsi que toute personne confrontée à des désaccords récurrents avec des collègues ou des interlocuteurs externes.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

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 :

- Qualifier la nature et le niveau d'avancement d'un conflit
- Distinguer les positions affichées des besoins réels des parties
- Choisir une stratégie de traitement adaptée à la situation
- Conduire un entretien de résolution en respectant les étapes clés
- Intervenir comme tiers entre deux personnes en désaccord
- Formaliser un accord et en organiser le suivi

03 Programme détaillé

M1 Analyser le conflit
- Comprendre avant d'intervenir
- Signaux annonçant la dégradation d'une relation de travail
- Distinction entre divergence technique tension relationnelle et conflit ouvert
- Repérage des parties prenantes directes et indirectes
- Effets du conflit sur l'activité et sur l'équipe
- Atelier : Chaque participant renseigne une grille d'analyse sur un conflit en cours.

M2 Distinguer positions et besoins
- Ce qui se dit et ce qui se joue
- Écart entre la demande formulée et le besoin sous-jacent
- Questions permettant de faire émerger les enjeux réels
- Repérage des points non négociables de chaque partie
- Recherche de zones d'accord possibles
- Cas pratique : Un désaccord de service est analysé sous l'angle des besoins de chaque partie.

M3 Conduire l'entretien de résolution
- Mener l'échange de bout en bout
- Préparation et cadrage de l'entretien
- Expression du désaccord sans mise en cause de la personne
- Traitement des objections et des remarques agressives
- Formulation d'un accord vérifiable
- Mise en situation : Deux participants rejouent un entretien de résolution puis inversent les rôles.

M4 Intervenir comme tiers et consolider
- Après l'accord
- Posture du tiers entre deux personnes en désaccord
- Règles d'échange posées en début de rencontre
- Suivi de l'accord dans les semaines qui suivent
- Traitement des rechutes et des accords non tenus
- À retenir : Un accord non suivi dans le temps relance le conflit sur les mêmes bases.

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 1 528 € 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