GESTION DES CONFLITS

Gestion des conflits : détecter, désamorcer et rétablir la coopération

Un désaccord technique se transforme en règlement de comptes. Deux collaborateurs cessent de se parler et le reste de l'équipe finit par choisir un camp. Le manager espère souvent que la situation se dénoue seule puis intervient quand les positions sont figées et que le sujet initial a disparu. Ces deux jours traitent des conflits entre personnes au sein d'une équipe. Le participant apprend à repérer les stades d'escalade puis à conduire un entretien avec chaque partie et à mener une rencontre de résolution. Le management des comportements individuels répétés fait l'objet d'un parcours distinct.

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 de proximité et chefs d'équipe confrontés à des tensions entre collaborateurs.

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 :

- Distinguer un désaccord de travail d'un conflit relationnel installé
- Repérer le stade d'escalade d'une situation de tension
- Conduire un entretien individuel avec chacune des parties
- Animer une rencontre de résolution entre deux collaborateurs
- Formaliser un accord de fonctionnement puis en assurer le suivi

03 Programme détaillé

M1 Comprendre la mécanique du conflit

- Du désaccord à la rupture de relation
- Les causes fréquentes de tension dans une équipe
- Les stades d'escalade et les signaux propres à chacun
- Les effets du conflit sur le reste du collectif
- Les conséquences d'une non-intervention prolongée
- À retenir : Plus le conflit avance dans l'escalade moins les personnes concernées parlent encore du sujet initial.

M2 Choisir son mode d'intervention

- Quand intervenir et à quel titre
- Évaluer ce qui relève de l'arbitrage et ce qui relève de la médiation
- Repérer les situations qui dépassent le rôle du manager
- Préparer son intervention et son positionnement
- Annoncer la démarche aux personnes concernées
- Atelier : Chaque participant qualifie une situation de son équipe puis choisit le mode d'intervention adapté.

M3 Conduire les entretiens individuels

- Entendre chaque partie sans prendre parti
- Recueillir les faits en séparant l'événement de l'interprétation
- Faire exprimer les besoins qui se cachent derrière les positions
- Rester neutre face à une demande d'alliance
- Préparer chaque personne à la rencontre commune
- Mise en situation : Les participants reçoivent un collaborateur qui demande au manager de trancher en sa faveur.

M4 Animer la résolution et suivre l'accord

- Reconstruire un fonctionnement de travail
- Poser le cadre et les règles de la rencontre
- Faire formuler des demandes concrètes de part et d'autre
- Construire un accord de fonctionnement vérifiable
- Organiser le suivi et traiter une rechute
- Cas pratique : Les participants conduisent la rencontre entre deux collaborateurs qui ne se parlent plus depuis des semaines.

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