COMMUNICATION

Personnalités difficiles au travail : analyser, recadrer et sécuriser sa posture RH

Un salarié conteste chaque décision, un autre contourne systématiquement sa hiérarchie, un troisième met les équipes sous tension par ses remarques. Les ressources humaines sont sollicitées tard, quand la situation s'est installée et que les versions s'opposent. Cette formation de 14 heures s'adresse à des professionnels des ressources humaines déjà confrontés à ces situations. Elle porte sur l'analyse des comportements à partir de faits, la conduite d'entretiens de recadrage, la posture à tenir face à la manipulation ou à la victimisation et l'articulation avec les managers. Les cas travaillés sont apportés par les participants.

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
Responsables et chargés des ressources humaines responsables du développement social et managers exerçant une responsabilité disciplinaire.

PRÉREQUIS
Exercer une fonction ressources humaines ou managériale et intervenir sur des situations individuelles.

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 à partir de faits observables et datés
- Distinguer une difficulté relationnelle ponctuelle d'un comportement installé
- Conduire un entretien de recadrage centré sur les effets sur le collectif
- Tenir sa posture face à la contestation la manipulation et la victimisation
- Articuler l'intervention ressources humaines avec celle du manager de proximité

03 Programme détaillé

M1 Analyser la situation avant d'agir

- Faits contexte et effets
- Recueil des faits datés et vérifiables
- Distinction entre comportement difficulté passagère et souffrance au travail
- Analyse du rôle du contexte et de l'organisation du travail
- Repérage des effets du comportement sur l'équipe
- Cas pratique : Une situation apportée par un participant est reprise en séparant faits et interprétations.

M2 Comprendre les fonctionnements en jeu

- Contestation retrait et emprise
- Repères sur les comportements de contestation permanente
- Mécanismes de la victimisation et de la mise en cause d'autrui
- Effets des comportements d'emprise sur un collectif
- Limites de l'analyse psychologique dans un cadre professionnel
- À retenir : Une fonction ressources humaines décrit des comportements et leurs effets sans poser de diagnostic.

M3 Conduire l'entretien

- Recadrer sans humilier
- Préparation de l'entretien et choix des faits présentés
- Formulation des attentes et des conséquences
- Réponse aux tentatives de détournement de l'entretien
- Formalisation des suites et du calendrier de revue
- Mise en situation : Chaque participant mène un entretien de recadrage face à un interlocuteur qui conteste les faits.

M4 Sécuriser la suite et soutenir les managers

- Suivi collectif et décisions
- Suivi des engagements pris en entretien
- Appui aux managers confrontés à la même personne
- Traitement des répercussions sur l'équipe
- Passage à des mesures plus formelles et traçabilité des étapes
- Atelier : Chaque participant construit le plan de suivi de la situation qu'il a apportée.

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 29/09/2026. 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