

# Prévenir et résoudre les conflits interpersonnels

PRÉSENTIEL

Comprendre le cycle d'un conflit pour pouvoir le désamorcer à chacune de ses étapes.

● **Code Raf :** IGTP1288

● **Niveau :** 3 - Perfectionnement

● **Durée :** 2 jours

● **Tarif :** à partir de 1300.00€

● **Prérequis :** avoir obligatoirement suivi la formation Manager et mobiliser avec efficacité (IGTP1285/IGTP1285DI)

## ● Présentation

Non-respect d'un périmètre, intérêts et enjeux divergents, négligences relationnelles : les sources de conflits ne se tarissent pas. Le désarroi ou la colère qui s'emparent de nous lorsque le conflit apparaît en empêchent la résolution durable. Il devient un risque pour l'organisation et la performance.

Le conflit n'est pourtant qu'une manifestation relationnelle comme une autre. C'est dans l'analyse de son fonctionnement et dans sa dynamique que l'on trouve le moyen d'agir sur lui. Dans ce module vous apprendrez à décortiquer un conflit et à le résoudre. Vous apprendrez également à les prévenir en développant une communication axée sur le respect de chacun.

Objectifs pédagogiques :

- Connaître les éléments constitutifs du conflit
- Développer une stratégie de résolution adaptée

- Mener les entretiens adéquats en fonction du niveau atteint par le conflit
- 

## ● Programme

### **Temps 1 :**

#### **Décrypter un conflit**

Fil rouge pour chaque participant, un conflit en cours ou passé, observé avec les apports théoriques :

- Les spécificités du conflits dans les interactions humaines
- Rappel sur la mécanique relationnelle (Boucle interactionnelle)
- Processus et phases d'un conflit
- Besoins émergents et types de conflits
- La part émotionnelle
  - Positions de vie et attitudes
  - Les jeux psychologiques

### **Temps 2 :**

#### **Elaborer la stratégie et mener les actions en utilisant les outils de la formation.**

En mode atelier, en binôme, les conflits de chaque participant-e-s sont observés

- Préventivement, qu'aurait-il fallu dire ou faire à chaque étape du processus ?
  - Curativement, au stade actuel, que faut-il prendre en compte, faire et/ou dire ?
- 

## ● Méthodes mobilisées

Cas pratiques, théorie, entretiens

Carte MonCap pour du contenu avant et après la formation

Atelier de résolutions de conflits et d'ancrage en fin de formation

---

## ● Public cible

Manager de tous niveaux : du débutants à l'expérimentée

---

## ● Modalités

### 01 **Appréciations**

Questionnaire d'appréciations systématique après la formation, et 2 à 3 mois plus tard

### 02 **Evaluation**

L'atteinte des objectifs de la formation est évaluée par :

- évaluations formatives durant la formation
- autoévaluation de l'atteinte des objectifs et de la mise en oeuvre des acquis après 2 à 3 mois

### 03 **Modalités d'inscription**

- Pour les collaborateurs SNCF, inscription auprès de votre Cofo
- Pour les entreprises externes, contactez [anne.ponchel@udi-sncf.com](mailto:anne.ponchel@udi-sncf.com)

Délais d'accès : Inscription possible **jusqu'à 15 jours avant la formation**

**Pour une question sur le contenu de la formation :**

[developpement@monudi.com](mailto:developpement@monudi.com)

**Pour une question administrative sur la formation :**

[production@monudi.com](mailto:production@monudi.com)