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
- **Tarif :** à partir de 1300.00€ HT
- **Niveau :** 3 - Perfectionnement
- **Durée :** 2 jours

- **Prérequis :** Avoir suivi pour les personnes n'ayant pas de responsabilité hiérarchique ou fonctionnelle la formation Manager les relations (IGTP1293), pour les personnes ayant une responsabilité hiérarchique ou fonctionnelle, avoir suivi le 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

Appréciation

Un questionnaire d'appréciation est systématiquement envoyé après la formation.

02

Évaluation

L'atteinte des objectifs de la formation est évaluée durant la formation.

Une auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de la mise en œuvre des acquis est envoyée à l'apprenant 2 à 3 mois après de la formation.

03

Inscription

- Pour les collaborateurs SNCF, inscription auprès de votre Cofo
- Pour les entreprises externes, contactez anne.ponchel@udi-sncf.com

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

Version active du 2025/01/28

Pour une question sur le contenu de la formation :

developpement@monudi.com

Pour une question administrative sur la formation :

production@monudi.com