

Formation Gestion des conflits

Durée : 9h15



- Test de positionnement 5'00

Module 1 : La gestion des conflits au sein d'une entreprise

- Qu'est-ce qu'un conflit ? 7'11
 - Des conflits larvés aux conflits ouverts 10'14
 - Les sources du pouvoir dans l'organisation 6'26
 - Les conflits entre l'individu et le groupe 11'58
 - Les attitudes en situation de conflit 5'28
 - Les conflits intergroupes 14'17
 - Réguler les tensions 17'28
 - Communiquer et gérer les conflits 14'49
 - Les règles de communication en situation de conflit 5'32
 - Stratégie de résolution de conflit 7'27
 - La négociation 8'23
 - Le déroulement de la négociation 13'03
 - Découvrir la source de motivation 9'27
 - Les enjeux de la motivation dans l'entreprise 9'39
 - Démotivation et conflit de motivation 18'08
 - Quiz 15'00
- TOTAL : 2'54'30**

Module 2 : Comment appréhender le conflit ?

- Quelles sont les principales sources de conflit au travail ? 2'08
 - Du désaccord au conflit 2'57
 - Quels sont les coûts et les risques de conflit ? 1'34
 - Le conflit peut-il être une opportunité ? 1'45
 - La mécanique interne du conflit 1'50
 - Les 5 étapes du conflit 2'56
 - Les facteurs d'inflation du conflit 1'46
 - Les 3 cerveaux, le stress et le conflit 3'57
- TOTAL : 18'53**

Module 3 : Développer une intelligence relationnelle

- Introduction 3'25
- Établir un rapport d'égal à égal pour vous affirmer avec tact 1'44
- Cultiver un regard positif 1'10
- S'affirmer sainement, adopter une attitude constructive 2'33
- Comment se contrôler et gérer un conflit de manière constructive 1'55
- Pratiquer l'écoute active 3'07
- Poser des limites et dire non 3'57

• Les états du moi, parent, adulte, enfant	6'01
• Sortir des jeux relationnels	4'05
TOTAL :	27'57

Module 4 : Résoudre un conflit ouvert

• Introduction	5'18
• Anticiper et désamorcer les conflits latents	3'51
• Les préalables à la gestion du conflit	1'00
• Gestion des conflits internes - Comment s'y prendre	2'17
• Comment se préparer à aborder un sujet conflictuel	0'44
• Organiser la rencontre pour dénouer le conflit	2'44
• Désamorcer l'escalade d'un conflit	2'44
• Un conflit bien résolu, qu'est-ce que c'est ?	1'20
• Résoudre un conflit avec un client en 5 étapes	3'11
• La réunion de régulation, régler les problèmes	3'51
TOTAL :	28'00

Module 5 : Adopter une attitude constructive dans le conflit

• Introduction	1'00
• Les attitudes face au conflit selon Thomas Kilmann	6'37
• Gérer nos conflits intérieurs	7'34
• Maîtriser l'art du contournement	0'35
• Répondre aux objections du client ou du collaborateur	4'02
• La méthode DESC - communication non violente	2'10
• Questionner et changer ses perceptions	3'13
• Oser le lâcher-prise	5'29
• Gérer l'après-conflit	1'14
TOTAL :	31'54

Module 6 : Arbitre ou médiateur - Gérer un conflit en tant que tiers

• Les approches de la gestion de conflit	2'27
• Les avantages et rôles du médiateur	3'39
• Être manager et médiateur	3'31
• Les qualités du médiateur	1'28
• Une médiation réussie en 8 étapes	3'38
TOTAL :	14'43

Module 7 : créer un environnement de travail plus collaboratif

• Introduction	4'14
• Des valeurs pour faciliter la collaboration	0'53
• La charte relationnelle - Le code de bonne conduite	6'38
• Les chartes de l'engagement mutuel	1'16
• Clarifier rôles et responsabilités pour éviter le conflit	2'17
TOTAL :	15'18

Module 8 : Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit

• La gestion de conflits dans l'entreprise libérée	2'44
• Les jeux de domination, pourquoi nous cherchons le pouvoir	2'59
TOTAL :	5'43

Module 9 : Gestion du stress

• Introduction	1'35
• Qu'est-ce que le stress ?	2'03
• Définition psychologique	3'08

• Les agents stresseurs	3'33
• Les manifestations et signes du stress	3'23
• Les conséquences du stress sur la santé	5'44
• Comment évaluer son stress	1'49
• Comment mieux gérer son stress et ses émotions	7'31
• Résoudre les situations difficiles et les conflits interpersonnels - Partie 1	14'30
• Résoudre les situations difficiles et les conflits interpersonnels - Partie 2	7'29
• L'ascenseur émotionnel : Qu'est-ce que c'est et comment l'utiliser ?	16'46
• Comment la médecine chinoise analyse les émotions	12'25
• Comment créer un environnement de bien-être au travail et éviter le stress	16'07
• Les solutions pour appréhender le stress	9'04
• Comment être positif - Partie 1	11'02
• Comment être positif - Partie 2	9'40
• S'entourer d'influences positives	6'50
• Éviter les influences négatives	7'21
• L'importance de savoir dire non au travail	7'01
• Comment dire non sans culpabiliser	10'47
• 5 étapes pour lâcher prise rapidement	6'18
• Nos exercices de respiration pour combattre le stress et l'anxiété	12'57
• La MINDFULNESS, ou méditation pleine conscience	8'27
• L'EFT ou Emotional Freedom Technique pour réduire le stress	13'40
• Quiz	40'00
	TOTAL :
	3'59'10
• Test de satisfaction	5'00

TOTAL : 9'15'08