

Formation Gestion des conflits

TOTAL : 9H 15

- 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 :	27'00

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 MINDFULLNESS, 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