

# 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
<b>TOTAL :</b>	<b>2'54'30</b>

## 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
<b>TOTAL :</b>	<b>18'53</b>

## 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
<b>TOTAL :</b>	<b>27'57</b>

#### 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
<b>TOTAL :</b>	<b>28'00</b>

#### 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
<b>TOTAL :</b>	<b>31'54</b>

#### 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
<b>TOTAL :</b>	<b>14'43</b>

#### 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
<b>TOTAL :</b>	<b>15'18</b>

#### 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
<b>TOTAL :</b>	<b>5'43</b>

#### 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
<b>TOTAL :</b>	<b>3'59'10</b>
• Test de satisfaction	5'00

**TOTAL : 9'15'08**