

Formation Gestion des conflits

TOTAL : 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 : 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 stressseurs	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