

## ►►► Gestion des conflits

### Objectifs pédagogiques

Avec cette formation sur la **gestion de conflit** de **9 modules** (87 leçons) vous apprendrez à appréhender et résoudre les conflits en adoptant une attitude adaptée et en créant un environnement de travail plus collaboratif.

### Public

Toute personne souhaitant acquérir des compétences relatives à la formation « Gestion des conflits »

### Temps moyen de formation

9 heures

### Evaluation de l'action

Evaluation de positionnement  
Evaluation au cours de la formation  
Evaluation post formation

### Suivi de l'action

Certificat d'acquis de formation  
Attestation de formation  
Attestation de compétences  
Attestation de parcours  
Résultat des évaluations  
Certificat de réalisation

### Niveau de granularisation

- Quiz interactif
- 9 modules (87 leçons)

### Pré requis technique

- Navigateur web : Edge, Chrome, Firefox, Safari
- Système d'exploitation : WINDOWS

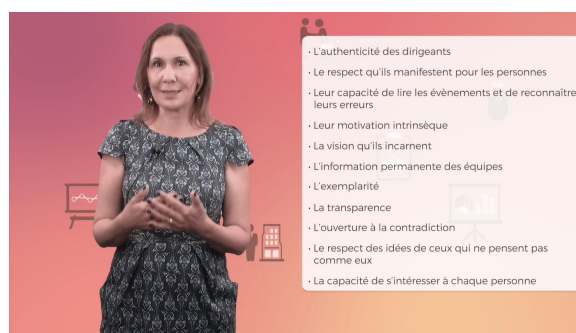
### Technologie

- HTML5
- Norme SCORM

### Accessibilité

Pour toute demande d'aménagement ou de compensation, merci de contacter notre référent handicap Madame GRAFFAGNINO Cloé (cloe@711academy.fr)

**Tarif : 990 €**



## ►►► *Détail formation : Gestion des conflits*

### La gestion des conflits au sein d'une entreprise

- Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Des conflits larvés aux conflits ouverts
- Les sources du pouvoir dans l'organisation
- Les conflits entre l'individu et le groupe
- Les attitudes en situation de conflit
- Les conflits intergroupes
- Réguler les tensions
- Communiquer et gérer les conflits
- Les règles de communication en situation de conflit
- Stratégie de résolution de conflit
- La négociation
- Le déroulement de la négociation
- Découvrir la source de motivation
- Les enjeux de la motivation dans l'entreprise
- Démotivation et conflit de motivation

### Comment appréhender le conflit ?

- Quelles sont les principales sources de conflit au travail ?
- Du désaccord au conflit
- Quels sont les coûts et les risques de conflit ?
- Le conflit peut-il être une opportunité ?
- La mécanique interne du conflit
- Les 5 étapes du conflit
- Les facteurs d'inflation du conflit
- Les 3 cerveaux, le stress et le conflit

### Développer une intelligence relationnelle

- Introduction
- Établir un rapport d'égal à égal pour vous affirmer avec tact
- Cultiver un regard positif
- S'affirmer sainement, adopter une attitude constructive
- Comment se contrôler et gérer un conflit de manière constructive
- Pratiquer l'écoute active
- Poser des limites et dire non
- Les états du moi, parent, adulte, enfant
- Sortir des jeux relationnels

### Résoudre un conflit ouvert

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

### Adopter une attitude constructive dans le conflit

- Introduction
- Les attitudes face au conflit selon Thomas Kilmann
- Gérer nos conflits intérieurs
- Maîtriser l'art du contournement
- Répondre aux objections du client ou du collaborateur
- La méthode DESC - communication non violente
- Questionner et changer ses perceptions
- Oser le lâcher-prise
- Gérer l'après-conflit

### Arbitre ou médiateur - Gérer un conflit en tant que tiers

- Les approches de la gestion de conflit
- Les avantages et rôles du médiateur
- Être manager et médiateur
- Les qualités du médiateur
- Une médiation réussie en 8 étapes

### Créer un environnement de travail plus collaboratif

- Introduction
- Des valeurs pour faciliter la collaboration
- La charte relationnelle - Le code de bonne conduite
- Les chartes de l'engagement mutuel
- Clarifier rôles et responsabilités pour éviter le conflit

### Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit

- La gestion de conflits dans l'entreprise libérée
- Les jeux de domination, pourquoi nous cherchons le pouvoir

### Gestion du stress

- Introduction
- Qu'est-ce que le stress ?
- Définition psychologique
- Les agents stresseurs
- Les manifestations et signes du stress
- Les conséquences du stress sur la santé
- Comment évaluer son stress
- Comment mieux gérer son stress et ses émotions
- Résoudre les situations difficiles et les conflits interpersonnels - Partie 1
- Résoudre les situations difficiles et les conflits interpersonnels - Partie 2
- L'ascenseur émotionnel :
- Qu'est-ce que c'est et comment l'utiliser ?
- Comment la médecine chinoise analyse les émotions
- Comment créer un environnement de bien-être au travail et éviter le stress
- Les solutions pour appréhender le stress

## Gestion du stress (suite)

- Comment être positif - Partie 1
- Comment être positif - Partie 2
- S'entourer d'influences positives
- Éviter les influences négatives
- L'importance de savoir dire non au travail
- Comment dire non sans culpabiliser
- 5 étapes pour lâcher prise rapidement
- Nos exercices de respiration pour combattre le stress et l'anxiété
- La MINDFULNESS, ou méditation pleine conscience
- L'EFT ou Emotional Freedom Technique pour réduire le stress