

GESTION DES CONFLITS

DURÉE TOTALE : 9H15

PRÉREQUIS :

Avoir des connaissances de l'environnement Windows ou Macintosh.

PROGRAMMES DÉTAILLÉS

Module 1 : 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
- Quiz

Module 2 : 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

Module 3 : 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

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

Module 4 : 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

Module 5 : 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

Module 6 : 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

Module 7 : 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
- réaliste ?
- Clarifier rôles et responsabilités pour éviter le conflit

Module 8 : Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit

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

Module 9 : 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
- 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
- Quiz



SCANNER POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES FORMATIONS

PUBLIC VISÉ :

Toute personne souhaitant s'initier à la gestion de conflit.