



Horaires :

21 heures
24H/24 7j/7



Format

E-learning



Public cible :

- Chef d'entreprise, commerçant, artisan, profession libérale
- Cadres et managers
- Responsables de service
- Médiateur



Prérequis :

Maîtrise des outils bureautiques (traitement de texte, navigation internet, tableur).



Tarif :

450€ NET
Mode de financement :
Abonnement 12
CPF (bientôt disponible)
OPCO
Paiement en plusieurs fois possible



Chiffres clés :

Taux de satisfaction :
EN COURS D'ANALYSE
Qualités de la formation :
Taux d'obtention :
EN COURS D'ANALYSE



Financements éligibles :

Plusieurs modes de financement vous permettent d'accéder à nos formations en tant que salarié via l'OPCO de votre entreprise, en tant que chef d'entreprise, indépendant ou en tant que particulier

Pour en savoir plus, contactez nous.
FORMATION@MCHDOM.COM

GESTION DES CONFLITS



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES:

Grâce à des méthodes d'apprentissage reconnues et éprouvées, cette formation vous aidera efficacement à apprendre la langue dont vous avez besoin pour atteindre vos objectifs professionnels :

- Permettre d'intégrer dans son management d'équipe la gestion de conflit.
- Apprendre à développer un relationnel intelligent.
- Savoir résoudre les situations de conflits ouverts.
- Savoir créer un environnement propice à la collaboration et au dialogue.
- Permettre de gérer le stress inhérent au conflit.
- Et autres.



CONTENU FORMATION

- 1) La gestion des conflits au sein d'une entreprise
- 2) Comment appréhender le conflit ?
- 3) Développer une intelligence relationnelle
- 4) Résoudre un conflit ouvert
- 5) Adopter une attitude constructive dans le conflit
- 6) Arbitre ou médiateur - Gérer un conflit en tant que tiers
- 7) Créer un environnement de travail plus collaboratif
- 8) Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit
- 9) Gestion du stress



POINTS FORTS DE LA FORMATION :

9 Modules E-learning contenant chacun plusieurs chapitres. Une évaluation initiale (Test de positionnement) et des Quiz à chaque fin de module.



PROGRAMME PEDAGOGIQUE:

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

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
- 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 MINDFULLNESS, ou méditation pleine conscience
- L'EFT ou Emotional Freedom Technique pour réduire le stress
- Quiz

NOS
COORDONNEES

formation@
mchdom.com

0696 24 76 75

0696 60 63 19

WWW.HELLAPAYE.COM

