



## Gestion des conflits

- 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.

**DURÉE : 9 heures d'E-learning + 7 heures avec un expert**

**PRÉREQUIS : Aucun**

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES : Action de formation et mise en situation sous forme d'exercice, évaluation des acquis en fin de formation.**

**METHODES PEDAGOGIQUES STAGIAIRES ET MOYENS TECHNIQUES : Formation au centre de formation Neoone ou possibilité de Visio.**

### 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

### 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

### 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

## 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

## 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

## 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

## 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

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

## Gestion du stress

Introduction

Qu'est-ce que le stress ?

Définition psychologique

Les agents liés au stress

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 ?

9

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