

★ OBJECTIFS

- Analyser un conflit sous toutes ses formes
- Résoudre le conflit

- 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

i INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 09h15

🏛 FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Evolugo identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

🧠 MOYENS

Pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

Méthodes d'évaluation :

- Quiz
- QCM

💬 CONTACT

Tél :

01 84 80 80 95

E-mail :

accompagnement@evolugo.fr

NDA :

42680221468

Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

🕒 HORAIRES

Libres en E-learning

Gestion de conflits (9'15'00 heures) C0001

★ OBJECTIFS

- Analyser un conflit sous toutes ses formes
- Résoudre le conflit

Module 4 : Résoudre un conflit ouvert

o Introduction	5'18
o Anticiper et désamorcer les conflits latents	3'51
o Les préalables à la gestion du conflit	1'00
o Gestion des conflits internes - Comment s'y prendre	2'17
o Comment se préparer à aborder un sujet conflictuel	0'44
o Organiser la rencontre pour dénouer le conflit	2'44
o Désamorcer l'escalade d'un conflit	2'44
o Un conflit bien résolu, qu'est-ce que c'est ?	1'20
o Résoudre un conflit avec un client en 5 étapes	3'11
o La réunion de régulation, régler les problèmes	3'51

TOTAL : 27'00

Module 5 : Adopter une attitude constructive dans le conflit

o Introduction	1'00
o Les attitudes face au conflit selon Thomas Kilmann	6'37
o Gérer nos conflits intérieurs	7'34
o Maîtriser l'art du contournement	0'35
o Répondre aux objections du client ou du collaborateur	4'02
o La méthode DESC - communication non violente	2'10
o Questionner et changer ses perceptions	3'13
o Oser le lâcher-prise	5'29
o Gérer l'après-conflit	1'14

TOTAL : 31'54

Module 6 : Arbitre ou médiateur - Gérer un conflit en tant que tiers

o Les approches de la gestion de conflit	2'27
o Les avantages et rôles du médiateur	3'39
o Être manager et médiateur	3'31
o Les qualités du médiateur	1'28
o Une médiation réussie en 8 étapes	3'38

TOTAL : 14'43

Module 7 : créer un environnement de travail plus collaboratif

o Introduction	4'14
o Des valeurs pour faciliter la collaboration	0'53
o La charte relationnelle - Le code de bonne conduite	6'38
o Les chartes de l'engagement mutuel	1'16
o Clarifier rôles et responsabilités pour éviter le conflit	2'17

TOTAL : 15'18

Module 8 : Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit

o La gestion de conflits dans l'entreprise libérée	2'44
o Les jeux de domination, pourquoi nous cherchons le pouvoir	2'59

TOTAL : 5'43

i INFORMATIONS

- Public :** Professionnels de l'immobilier ou du crédit
- Prérequis :** Aucun
- Durée :** 09h15

🏠 FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Evolugo identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

🧠 MOYENS

Pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

Méthodes d'évaluation :

- Quiz
- QCM

💬 CONTACT

Tél :

01 84 80 80 95

E-mail :

accompagnement@evolugo.fr

NDA :

42680221468

Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

🕒 HORAIRES

Libres en E-learning

★ OBJECTIFS

- Analyser un conflit sous toutes ses formes
- Résoudre le conflit

i INFORMATIONS

- Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- Prérequis :** Aucun
- Durée :** 09h15

🏠 FINANCEMENT

Une action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. Evolugo identifie et vous accompagne dans les démarches de financement.

👁️ MOYENS

Pédagogiques :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Questions/Réponses

Matériels :

- Ordinateurs / Tablettes / Smartphones
- Paperboard

Méthodes d'évaluation :

- Quiz
- QCM

💬 CONTACT

Tél :

01 84 80 80 95

E-mail :

accompagnement@evolugo.fr

NDA :

42680221468

Nom de l'accompagnateur :

Anthony PITKANITSOS

🕒 HORAIRES

Libres en E-learning

Module 9 : Gestion du stress

o Introduction	1'35
o Qu'est-ce que le stress ?	2'03
o Définition psychologique	3'08
o Les agents <u>stresseurs</u>	3'33
o Les manifestations et signes du stress	3'23
o Les conséquences du stress sur la santé	5'44
o Comment évaluer son stress	1'49
o Comment mieux gérer son stress et ses émotions	7'31
o Résoudre les situations difficiles	
<u>et</u> les conflits interpersonnels - Partie 1	14'30
o Résoudre les situations difficiles	
<u>et</u> les conflits interpersonnels - Partie 2	7'29
o L'ascenseur émotionnel :	
Qu'est-ce que c'est et comment l'utiliser ?	16'46
o Comment la médecine chinoise analyse les émotions	12'25
o Comment créer un environnement de	
<u>bien-être</u> au travail et éviter le stress	16'07
o Les solutions pour appréhender le stress	9'04
o Comment être positif - Partie 1	11'02
o Comment être positif - Partie 2	9'40
o S'entourer d'influences positives	6'50
o Éviter les influences négatives	7'21
o L'importance de savoir dire non au travail	7'01
o Comment dire non sans culpabiliser	10'47
o 5 étapes pour lâcher prise rapidement	6'18
o Nos exercices de respiration pour combattre le stress et l'anxiété	12'57
o La MINDFULNESS, ou méditation pleine conscience	8'27
o L'EFT ou <u>Emotional Freedom Technique</u> pour réduire le stress	13'40
o Quiz	40'00
	TOTAL :
	3'59'10
• Test de satisfaction	5'00

Total : 9'15'08