



Management

Gérer un conflit professionnel

« Se former, c'est comprendre son avenir »

FORMATION

Gérer un conflit professionnel

OBJECTIFS

- Acquérir les techniques managériales
- Communiquer en situation d'enjeu.
- Apprendre à se contrôler face à un conflit
- Résoudre un conflit
- Gérer son stress et ses émotions

PUBLIC

Tout public.

PREREQUIS

MAITRISER LES BASES D'UN ORDINATEUR, AVOIR UNE CONNEXION INTERNET STABLE

DUREE

La durée de l'action de formation est estimée à 15 heures dont : **15 heures** en e-learning à distance.

Type

Formation à distance.

PERIODE DE REALISATION

Les Formations ont été conçues pour être réalisées en 8 semaines. Nous vous recommandons de suivre ce rythme pédagogique pour faciliter votre apprentissage *.

METHODES PEDAGOGIQUES

Prise de contacts par téléphone et par mail pour convocations et envoi de liens de connexion

Evaluation

Exercices d'application en contrôle continu qui se fera sur la plateforme e-learning de **CL Formations & Conseils** en cours de formation.

Sanction

Formation certifiante éligible au CPF : inscrit au Répertoire Spécifique des certifications et habilitation. Certification : Excellens (Fiche RS 5155)

(*) NEANMOINS VOUS DISEPOSEZ SUIVANT LA FORMULE DE 2 OU 3 MOIS POUR REALISER VOTRE ACTION DE FORMATION

PROGRAMME

SÉQUENCE A DISTANCE

Partie 1 : Visionnage des vidéos de cours à distance et réalisation des exercices

Introduction

Test de Positionnement

Manager une mission, une posture

- Pourquoi devenir un bon manager ?
- Quel est le rôle du manager d'équipe ?
- Quelles sont les devoirs du manager
- Les compétences du manager
- Quelles sont les qualités et les compétences requises pour devenir manager ?
- Comment réussir sa prise de fonctions
- Les erreurs à éviter lors de la prise de fonction
- Quizz de module

0h45

Objectifs : Acquérir les techniques managériales.

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Individualiser les stratégies de motivation du manager

- Comment individualiser les stratégies de motivation
- Motiver vos collaborateurs par les signes de reconnaissance
- Comment favoriser la motivation et les performances des membres de votre équipe ?
- Stratégie pour remotiver ses collaborateurs
- Comment créer une alliance avec son chef ?
- Comment manager un sénior
- Manager plus sénior que soit
- Manager la génération Y

1h00

- Quiz de Module

Objectifs : Acquérir les techniques managériales.

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Le Management situationnel

- Comment maîtriser les 4 styles de management situationnel 1h00
- 4 Colors
- Maîtriser les quatre styles de management
- Les différentes approches managériales en fonction des styles
- Développer des compétences en partant des besoins
- Réguler les différents comportements
- Développement de la performance opérationnelle
- Quiz de Module

Objectifs : Acquérir les techniques managériales. Communiquer en situation d'enjeu

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM, Quiz

Apprendre à Déléguer

1h17

- Déléguer : Passer du faire au faire faire
- Les 6 étapes de la délégation
- Prendre des singes ou déléguer

Objectifs : Acquérir les techniques managériales

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM, Quiz

Mener des entretiens avec ses collaborateurs

- Les étapes d'un entretien réussi
- Pratiquer l'écoute active 0h45
- Qu'est-ce qu'un Feedback réussi ?
- Mener l'entretien annuel d'évaluation
- Mener l'entretien biannuel professionnel
- Quiz de Module

Objectifs : Acquérir les techniques managériales.

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Appréhender le leadership

- Introduction : Appréhender le leadership 0h15
- Qu'est-ce qu'être un leader : l'ABR du leadership
- Leadership et influence

Objectifs : Acquérir les techniques managériales.

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Manager le changement

- Mettre en place une culture du changement 0h30
- Un leadership sans peur
- Agilité organisationnelle
- Accompagner les transformations
- Gérer les résistances du changement

Objectifs : Acquérir les techniques managériales.

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Animer une réunion

- Les bénéfices d'une réunion 0h15
- Les 3 clés pour animer vos réunions
- Le développement par le travail collaboratif

Objectifs : Apprendre les techniques managériales

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Comment appréhender le conflit ?

- Quelles sont les principales sources de conflit au travail
- Du désaccord au conflit 0h20
- Quelles sont les coûts et les risques de conflits
- 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

Objectifs : Apprendre à comment gérer un conflit

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Développer une intelligence relationnelle

- Intro
- Etablir un rapport d'égal à égal pour vous affirmer avec tact 0h30
- 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 : Apprendre à se contrôler face à un conflit

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Résoudre un conflit ouvert

- Intro
- Anticiper et désamorcer les conflits latents
- Les préalables avant de gérer le conflit 0h30
- 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

Objectifs : Apprendre à se contrôler face à un conflit

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Adopter une attitude constructive dans le conflit

- Intro
- Les attitudes face aux conflits selon Thomas Kilmann 0h30
- 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

Objectifs : Apprendre à se contrôler face à un conflit, lâcher prise.

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Arbitre au médiateur-Gérer un conflit en tant que tiers

- Les approches de la gestion de conflits
- Les avantages et rôles du médiateur 0h15
- Être manager et médiateur
- Les qualités du médiateur
- Une médiation réussie en 8 étapes

Objectifs : Apprendre à se contrôler face à un conflit, lâcher prise.

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Créer un environnement de travail plus collaboratif

- Intro
- Des valeurs pour faciliter la collaboration
- La charte relationnelle /Le code de bonne conduite 0h15
- Les chartes de l'engagement mutuel
- Clarifier rôles et responsabilités pour éviter le conflit

Objectifs : Apprendre les techniques managériales

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Ouvrir des paradigmes au -delà du conflit

- La gestion de conflits dans l'entreprise libérée 0h10
- Les jeux de domination, pourquoi nous cherchons le pouvoir

Objectifs : Apprendre à se contrôler face à un conflit, lâcher prise.

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Communiquer dans le désaccord

- Qu'est-ce qu'un désaccord 0h15
- Ce qu'il faut retenir avant de formuler un désaccord

Objectifs : Apprendre à se contrôler face à un conflit, lâcher prise.

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Améliorer ses talents relationnels

- Améliorer ses talents relationnels -Partie 1
- Améliorer ses talents relationnels -Partie 2 0h20

Objectifs : Apprendre à se contrôler face à un conflit, lâcher prise.

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : QCM

Management à distance

- L'histoire du management à distance
- Genèse : Du manager au E-manager
- Les spécificités du management à distance
- Quand la distance ne remet pas en question les pratiques du management
- Une pratique managériale évolutive pour prendre acte de la distance
- Le concept de distance -partie 1
- Le concept de distance -partie 2
- Les notions d'équipe à distance
- Les risques associés aux équipes dispersées
- Les déterminants de la performance des équipes distantes
- Les outils pour gérer la distance Partie 1

- Les outils pour gérer la distance Partie 2
- Les bonnes pratiques du management à distance
- Le rôle du manager Partie 1
- Le rôle du manager Partie 2

Gestion de stress

- Intro
- Qu'est-ce que le stress
- Définition psychologique
- Les agences 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 conflits interpersonnels Partie 1
- Résoudre les situations difficiles et 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
- Eviter les influences négatives
- L'importance de dire non au travail
- Comment dire non sans culpabiliser
- 5étapes pour lâcher prise rapidement
- Nos exercices de respiration pour combattre le stress et l'anxiété
- Les MINDFULLNESS , la méditation pleine conscience
- L'EFT ou Emotional Freedom Technique pour réduire le stress

3h20

Objectifs : Identifier les types de stress et leurs origines Mettre en place des techniques de gestion de stress et de ses émotions.

Travaux à réaliser : Le stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants :

Total temps estimé à distance :

15h00

Au cours de la réalisation de l'action, des supports de cours digitalisés en vidéo sont mis à la disposition du stagiaire, sur une plateforme e-learning accessible à l'url suivant :

<https://clformationsetconseils.cloudelearning.fr>

Le suivi de l'action de formation, pour la séquence réalisée à distance, sera effectué au moyen de travaux que le stagiaire devra réaliser sur ordinateur sur la plateforme pédagogique e-learning de **CL Formations & Conseils** <https://clformationsetconseils.cloudelearning.fr>, ou sur des logiciels tiers.

Les exercices et travaux à effectuer par le stagiaire prendront la forme de tests, quizz ou mises en situation professionnelle. Ceux-ci devront être réalisés tout au long de la période de réalisation de l'action de formation.

A l'issue de la formation, les stagiaires recevront une attestation de formation de la part de **CL Formations & Conseils**. Celle-ci sera envoyée par mail.

Modalités d'inscription :

Votre formation démarrera à la **date choisie*** lors de votre inscription. Cette inscription se fait en ligne et vous indique explicitement le montant de vos droits CPF. Elle est possible par téléphone au 09.52.80.17.58 ou par mail à contact@cl-formationsetconseils.fr

En début de formation, vous recevrez par mail vos identifiants d'accès à notre plateforme en ligne qui contient l'ensemble des supports, vidéos et exercices à réaliser à la maison.

Un délai minimum **obligatoire et incompressible** entre la validation de la demande d'inscription par l'organisme de formation sur mon compte formation et l'entrée en formation du stagiaire de **11 jours ouvrés**.

Si vous êtes en situation d'handicap, merci de contacter notre référent handicap : lucas.lombard@cl-formationsetconseils.fr afin que nous puissions adapter votre parcours.

Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance :

1/Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation.

Sany Triki : Master en Productivité et qualité, consultante formatrice auditrice en vente, management, gestion de la vente et du marketing consulting en commerce, vente et management.

*Session garantie dans le respect des conditions d'inscription définies par le CPF

Un coach personnel parraine la formation pour que le stagiaire puisse poser des questions et ne soit pas lâché sans accompagnement devant le contenu de la formation. Ce point est crucial pour le suivi d'une formation entièrement en ligne.

2/Les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes.

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de **CL Formations & Conseils**, il peut également demander un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail, par téléphone sur laquelle le stagiaire peut échanger en direct avec son formateur, ou l'équipe pédagogique.

Le stagiaire peut contacter **CL Formations & Conseils** au 09 52 80 17 58, du lundi au vendredi de 9h à 12 h et de 14h à 17h ou à l'adresse contact@cl-formationsetconseils.fr pour toute assistance d'ordre technique ou pédagogique.

3/Les délais dans lequel les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

Une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai de 24h ouvrables après l'envoi d'un e-mail à l'adresse : contact@cl-formationsetconseils.fr

Moyens pédagogiques et techniques mis à disposition du stagiaire :

Dans le cadre de la réalisation de la séquence de la formation réalisée à distance, un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire, sur la plateforme en ligne de **CL Formations & Conseils**. Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un e-learning Management System (L.M.S) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe :

1. *Les cours* : cours en ligne actualisés, cours vidéo ou audio visionnables en ligne.
2. *Les exercices d'évaluation* : réalisation d'études de cas et mises en situation professionnelle, quiz type QCM.

Tarifs :

Le parcours de votre formation dépend de la formule choisie, lors de votre inscription sur la plateforme mon compte formation.

Formule de Base à 1490 euros :

- ✓ Accès illimité à la formation durant 2 mois
- ✓ Horaires d'ouverture du lundi au samedi : 9h – 20h
- ✓ Accompagnement à l'installation
- ✓ Assistance technique et pédagogique par téléphone, SMS, email, tchat, visio-conférence sous 24h
- ✓ **5 rendez-vous maximum**, en privé avec un professionnel-expert en visio-conférence
- ✓ Vidéos accessibles 6 mois
- ✓ Supports téléchargeables
- ✓ Contenu pédagogique récapitulatif
- ✓ **Certification incluse**

Formule d'Excellence à 1790 euros :

- ✓ Accès illimité à la formation durant **3 mois**
- ✓ Horaires d'ouverture **du lundi au Samedi : 8h – 21h00 dimanche et jours fériés**
- ✓ Accompagnement à l'installation
- ✓ Assistance technique et pédagogique **prioritaire** par téléphone, SMS, email, tchat, visio-conférence sous 24h
- ✓ **Rendez-vous illimités**, en privé avec un professionnel-expert en visio-conférence
- ✓ Vidéos accessibles 1 an
- ✓ Supports téléchargeables
- ✓ Contenu pédagogique récapitulatif
- ✓ **Suivi après formation** : 3 rendez-vous selon les besoins, valable 1 an
- ✓ **Certification incluse**

Evaluation des résultats et modalités de suivi de l'action de formation :

Chaque fin d'un chapitre (ex : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion de chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, **les acquis** des stagiaires seront **évalués** grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation etc...

Des e-mails de relance pourront également être adressés au Stagiaire, lorsque celui-ci n'aurait pas exécuté la totalité de l'action de formation. Un travail personnel peut être demandé au stagiaire en dehors de ses cours.

Modalités de sanction de l'action de formation :

L'action de formation est sanctionnée par le passage d'une certification qui a vocation à sanctionner un ensemble de compétences. Elle permet d'obtenir la certification

L'inscription au passage de cette certification est réalisée **par CL Formations & Conseils**

La formation donne lieu, dans tous les cas, à la remise d'une attestation de formation au format PDF envoyée par mail par **CL Formations & Conseils** à la fin de la formation.

Modalités de certifications :

1/ Résultats attendus à l'issue de la formation

- Acquérir les techniques managériales
- Analyser le conflit
- Communiquer en situation de conflit
- Appliquer les techniques de gestion de conflit

2/ Certificateur et certification professionnelle

- **Certificateur** : Excellens
- **Certification** : Gérer un conflit professionnel

3/ Modalités d'évaluation lors de l'épreuve

- Questionnaire en ligne de 30 minutes
- Deux essais au test de la certification avant de commencer le test

4/ Délivrance de la certification :

- Résultat délivré au stagiaire dans un délais d'un mois maximum après réalisation de la certification



La note moyenne de l'ensemble de notre catalogue est de 4.7/5*
Source Avis Vérifiés Août 2022