

★ OBJECTIFS

- Analyser le conflit
- Développer la coopération
- Gérer les comportements
Utiliser le champ des émotions
- Résoudre le conflit

i INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 10h12

🏠 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
- Question/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

- 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**

★ OBJECTIFS

- Analyser le conflit
- Développer la coopération
- Gérer les comportements
Utiliser le champ des émotions
- Résoudre le conflit

i INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 10h12

🏛️ 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
- Question/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 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 :	30'24

Module 4 : Résoudre un conflit ouvert

○ Introduction	5'18
○ Anticiper et désamorcer les conflits latents	3'51
○ Les préalables à la gestion du conflit	1'00
○ Gestion des conflits internes - Comment s'y prendre	2'17
○ Comment se préparer à aborder un sujet conflictuel	0'44
○ Organiser la rencontre pour dénouer le conflit	2'44
○ Désamorcer l'escalade d'un conflit	2'44
○ Un conflit bien résolu, qu'est-ce que c'est ?	1'20
○ Résoudre un conflit avec un client en 5 étapes	3'11
○ La réunion de régulation, régler les problèmes	3'51
TOTAL :	27'00

★ OBJECTIFS

- Analyser le conflit
- Développer la coopération
- Gérer les comportements
Utiliser le champ des émotions
- Résoudre le conflit

i INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 10h12

🏠 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
- Question/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 5 : Adopter une attitude constructive dans le conflit

○ Introduction	1'00
○ Les attitudes face au conflit selon Thomas Kilmann	6'37
○ Gérer nos conflits intérieurs	7'34
○ Maîtriser l'art du contournement	0'35
○ Répondre aux objections du client ou du collaborateur	4'02
○ La méthode DESC - communication non violente	2'10
○ Questionner et changer ses perceptions	3'13
○ Oser le lâcher-prise	5'29
○ Gérer l'après-conflit	1'14
TOTAL :	31'54

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

○ Les approches de la gestion de conflit	2'27
○ Les avantages et rôles du médiateur	3'39
○ Être manager et médiateur	3'31
○ Les qualités du médiateur	1'28
○ Une médiation réussie en 8 étapes	3'38
TOTAL :	14'43

Module 7 : Créer un environnement de travail plus collaboratif

○ Introduction	4'14
○ Des valeurs pour faciliter la collaboration	0'53
○ La charte relationnelle - Le code de bonne conduite	6'38
○ Les chartes de l'engagement mutuel	1'16
○ Clarifier rôles et responsabilités pour éviter le conflit	2'17
TOTAL :	15'18

★ OBJECTIFS

- Analyser le conflit
- Développer la coopération
- Gérer les comportements
Utiliser le champ des émotions
- Résoudre le conflit

i INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 10h12

🏠 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
- Question/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 8 : Ouvrir des paradigmes au-delà du conflit

- La gestion de conflits dans l'entreprise libérée **2'44**
- Les jeux de domination, pourquoi nous cherchons le pouvoir **2'59**
- TOTAL : 5'43**

Module 9 : Gestion du stress

- Introduction **1'35**
- Qu'est-ce que le stress ? **2'03**
- Définition psychologique **3'08**
- Les agents stresseurs **3'33**
- Les manifestations et signes du stress **3'23**
- Les conséquences du stress sur la santé **5'44**
- Comment évaluer son stress **1'49**
- Comment mieux gérer son stress et ses émotions **7'31**
- Résoudre les situations difficiles et les conflits interpersonnels - Partie 1 **14'30**
- Résoudre les situations difficiles et les conflits interpersonnels - Partie 2 **7'29**
- L'ascenseur émotionnel :
- Qu'est-ce que c'est et comment l'utiliser ? **16'46**
- Comment la médecine chinoise analyse les émotions **12'25**
- Comment créer un environnement de bien-être au travail et éviter le stress **16'07**
- Les solutions pour appréhender le stress **9'04**
- Comment être positif - Partie 1 **11'02**
- Comment être positif - Partie 2 **9'40**
- S'entourer d'influences positives **6'50**
- Éviter les influences négatives **7'21**
- L'importance de savoir dire non au travail **7'01**
- Comment dire non sans culpabiliser **10'47**
- 5 étapes pour lâcher prise rapidement **6'18**

Gestion de conflits

(9'15 heures)
CONF-01

★ OBJECTIFS

- Analyser le conflit
- Développer la coopération
- Gérer les comportements
Utiliser le champ des émotions
- Résoudre le conflit

i INFORMATIONS

- **Public :** Professionnels de l'Immobilier ou du crédit
- **Prérequis :** Aucun
- **Durée :** 10h12

🏛️ 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
- Question/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

- Nos exercices de respiration pour combattre le stress et l'anxiété **12'57**
- La MINDFULNESS, ou méditation pleine conscience **8'27**
- L'EFT ou Emotional Freedom Technique pour réduire le stress **13'40**
- Quiz **40'00**
- TOTAL :** **3'59'10**
- Test de satisfaction **5'00**

TOTAL : 9'15'08