



CONTEXTE

Dans le contexte souvent délicat d'une situation conflictuelle, la capacité à communiquer de manière efficace devient cruciale. Il est essentiel de favoriser un dialogue basé sur une perspective gagnant-gagnant, où l'objectif est de rechercher des solutions mutuellement bénéfiques. En d'autres termes, il s'agit de promouvoir des échanges qui apportent des avantages tant à vous-même qu'à l'autre partie impliquée dans le conflit. Cette formation vise à fournir des outils simples mais puissants, permettant d'intégrer des méthodes pratiques pour gérer les conflits avec succès et favoriser des solutions équilibrées pour toutes les parties concernées

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Comprendre les fondements du conflits gagnant & gagnant
- Développer des attitudes et des comportements nouveaux
- Améliorer et adapter sa communication pour des relations de qualité

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne désirant comprendre et développer sa compétence à communiquer dans un échange gagnant-gagnant

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr



PROGRAMME

Module 1 : Comprendre les Dynamiques Conflictuelles

- Introduction au conflit
 - Définition et contexte
 - Les différentes typologies
 - Les manifestations du conflit
 - Exercice
 - Les erreurs à éviter dans la gestion des conflits
 - Les étapes et les causes du conflit

Module 2 : Fondements d'un Échange Gagnant-Gagnant

- Connaître les bases d'un échange Gagnant & Gagnant
 - Suis-je la bonne personne pour résoudre le conflit ?
 - Exercice
 - Les secrets d'une communication efficace
 - L'importance de l'écoute active
 - Exercice
 - Le bon filtre de communication : Favoriser l'interaction
 - Exercice

Module 3 : Outils Pratiques de Résolution de Conflits

- Les outils
 - Le mode de communication Gagnant-Gagnant
 - Gestion des émotions en situation conflict
 - Reconnaître et réguler ses émotions
 - Le savoir-être dans un contexte de conflit
 - Les postures figures d'autorité : influencer positivement
 - Le fil rouge de résolution : guider vers des solutions
 - Les 4 leviers pour un échange positif
 - Le triangle d'entrée dans le dialogue : faciliter la communication
 - Conseils pour un échange Gagnant-Gagnant
 - Adaptation de la communication avec l'outil PCM (Process Com Model)
 - Les 6 types de personnalité : comprendre et interagir efficacement

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne désirant comprendre et développer sa compétence à communiquer dans un échange gagnant-gagnant

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr



MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Méthode expérientielle
 - Exercices et travaux de groupe
 - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visio-conférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.

MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque apprenant

DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque apprenant.

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne désirant comprendre et développer sa compétence à communiquer dans un échange gagnant-gagnant

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

2 jours (14 heures)

NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr