



CONTEXTE

Fatigué des conflits qui minent votre entreprise ?

En tant que dirigeant de PME, vous êtes confronté à des défis multiples et les conflits peuvent rapidement abimer la performance de votre entreprise.

Vous souhaitez optimiser la performance de votre entreprise et renforcer la cohésion de vos équipes ?

Grâce à une approche personnalisée, on vous apportera les outils nécessaires pour prévenir et gérer les conflits de manière constructive, en développant votre leadership et en créant un environnement de travail plus serein, contribuant ainsi au succès de votre entreprise.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Comprendre les enjeux des conflits en PME
- Identifier les causes des conflits les plus fréquentes.
- Développer des compétences en communication et en gestion de conflit

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

PUBLIC CONCERNÉ

Pour les dirigeants de PME, managers et responsables d'équipe, ressources humaines, ...

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

- Introduction
 - Introduction à la gestion de conflit en PME
 - Les enjeux
 - Le rôle du dirigeant
 - Les mythes du conflit
- Comprendre le conflit
 - Les différentes typologies
 - Les causes
 - Les dangers
 - Comment les conflits se manifestent
 - Les différents contextes
 - Comment les conflits se manifestent
 - Les bénéfices potentiels des conflits
 - Exercice
 - Définition de l'incivilité et l'agression
 - L'interprétation
- Les techniques de désescalade
 - Les interprétations
 - Exercice
 - Les croyances
 - Le rôle des émotions dans les conflits
 - Comment gérer ses émotions dans la gestion conflit
 - Régulez vos émotions
 - Principaux biais cognitifs dans les conflits
- La communication
 - L'écoute active
 - Utiliser le bon filtre de communication
 - Exercice Jeux de carte « QUI DIT »
- Comprendre le stress
 - Le STRESS
- Gérer et résoudre le conflit
 - Trouver des solutions gagnant-gagnant
 - Les différentes relations
 - L'écoute
 - Exercice
 - Reformulation
 - Exercice
 - Les pièges courant à éviter
 - La médiation

PUBLIC CONCERNÉ

Pour les dirigeants de PME, managers et responsables d'équipe, ressources humaines, ...

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



- Le leadership
 - Définition du leader
 - Les qualités et les compétences d'un manager
- La communication non-verbale
 - Les mains
 - Exercice
 - Les positions sur chaise
 - Décoder le malaise

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
 - Exposé
 - Débat
 - Démonstration
 - Support de formation
- Méthode active
 - Travail en sous-groupe
- 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

Pour les dirigeants de PME, managers et responsables d'équipe, ressources humaines, ...

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



FORMATION LES CLES DE LA GESTION DES CONFLITS EN PME

PRÉSENTIEL



DISTANCIEL



SURT-24

8 rue Donatello 77330 Ozoir La Ferrière

EIRL au capital de 5000 € - RCS 408631356 - SIRET 40863135600024 - NAF 8559A