



## CONTEXTE

Le télétravail, devenu omniprésent dans le monde professionnel contemporain, apporte une flexibilité accrue mais également de nouveaux défis pour les entreprises et les salariés.

Parmi ces défis, la gestion des conflits occupe une place centrale. En effet, l'absence de communication en face-à-face, la distance physique, et les malentendus liés à l'utilisation des outils numériques peuvent exacerber les tensions au sein des équipes. De plus, l'isolement et la difficulté à séparer la vie personnelle de la vie professionnelle peuvent augmenter le stress et la frustration, rendant les relations professionnelles plus vulnérables aux conflits.

Cette formation vise à doter les collaborateurs et les managers des compétences nécessaires pour identifier, prévenir, et résoudre les conflits dans un contexte de télétravail. Elle explore les spécificités des dynamiques conflictuelles à distance, propose des stratégies de communication adaptées, et offre des outils pour maintenir un climat de travail serein et productif, même en télétravail.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Comprendre les enjeux des conflits en Télétravail
- Identifier les causes des conflits les plus fréquentes.
- Construire une relation de confiance à distance

## PUBLIC CONCERNÉ

Managers, responsables d'équipe et toute personne souhaitant améliorer ses compétences en gestion de conflits en contexte de télétravail.

## 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](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)

PRÉSENTIEL



DISTANCIEL



SURT-25

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

## PROGRAMME

- Introduction à la gestion de conflit en Télétravail
  - Introduction
  - Pourquoi sont-ils plus difficiles à gérer ?
  - Les spécificités
  - Les étapes clés
- Les fondements de la gestion de conflit
  - Qu'est-ce qu'un conflit ?
  - Comprendre le conflit
  - Exercice
  - Des chiffres
  - Le conflit
  - Les mythes du conflit
  - Les différentes typologies
  - Les causes
  - Les dangers
  - Comment les conflits se manifestent
  - Les erreurs à ne pas commettre
  - Les différents contextes
  - Les bénéfices potentiels des conflits
  - Exercice
- Techniques de communication
  - Les secrets d'une bonne communication
  - Utiliser le bon filtre de communication
  - Exercice Jeux de carte « QUI DIT »
  - Les différentes relations
  - Quelques techniques
  - L'écoute active
  - Exercice
  - Les freins
  - La reformulation

## PUBLIC CONCERNÉ

Managers, responsables d'équipe et toute personne souhaitant améliorer ses compétences en gestion de conflits en contexte de télétravail.

## 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](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)



- Techniques avancées de résolution de conflits
  - Créer un climat de confiance
  - Instaurer des rituels d'équipe
  - Le rôle des émotions dans les conflits
  - Comment gérer ses émotions dans la gestion conflit
  - Régulez vos émotions
  - Exercice
  - Anticiper les conflits
  - La prévention
  - Exercice
  - Nos interprétations
  - Les croyances
  - Les 4 types de management

## 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

Managers, responsables d'équipe et toute personne souhaitant améliorer ses compétences en gestion de conflits en contexte de télétravail.

### 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](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)