



## CONTEXTE

Les conflits font partie intégrante des relations professionnelles. S'ils ne sont pas gérés, ils peuvent fragiliser la cohésion et détériorer le climat de travail.

La formation « **Du conflit à la coopération** » propose une démarche concrète pour comprendre les sources de désaccords, désamorcer les tensions et instaurer un dialogue constructif. Grâce à des outils de communication et de régulation adaptés, les participants apprennent à transformer les situations conflictuelles en opportunités de collaboration, renforçant ainsi la confiance, le respect et la performance collective.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Comprendre le conflit et ses mécanismes
- Transformer le conflit en coopération

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel travaillant en équipe ou en contact avec le public, confronté à des tensions ou souhaitant développer des compétences de coopération.

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX VISIO-CONFÉRENCE

450 € TTC/personne

## MODALITÉS

La formation s'effectuera à distance via Teams ou Google Meet



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

- Comprendre le conflit
  - Introduction à la gestion de conflit
  - Exercice
  - La dynamique du conflit et échelle de la tension
  - Exercice
  - Identifier les besoins
- Postures relationnelles
  - Réactions face au conflit
  - Besoins et attentes implicites
  - Communication et maîtrise des interactions
- Outils Process Com
  - Test simplifié PCM
  - Les 6 types de personnalités
  - Adapter sa communication selon les profils
- Communication constructive
  - La confrontation constructive
  - Exercice
  - Les clés de la désescalade émotionnelle
  - Reconnaissance des émotions
- Coopération durable
  - Les 4 piliers de la communication
  - Instaurer un dialogue respectueux et collaboratif

## 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

## PUBLIC CONCERNÉ

Professionnels confrontés à des tensions ou désaccords, souhaitant développer une communication constructive et coopérative.

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX VISIO-CONFÉRENCE

450 € TTC/personne

## MODALITÉS

La formation s'effectuera à distance via Teams ou Google Meet



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)



## 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

Professionnels confrontés à des tensions ou désaccords, souhaitant développer une communication constructive et coopérative

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

1 jour (7 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX VISIO-CONFÉRENCE

450 € TTC/personne

## MODALITÉS

La formation s'effectuera à distance via Teams ou Google Meet



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)