



## CONTEXTE

Dans toutes les relations humaines, les conflits sont inévitables et devraient être traités au plus vite !

Chaque jour, de nombreux désaccords éclatent au travail, à la maison ou ailleurs.

Grâce à notre formation à distance ou en présentiel, vous maîtriserez les méthodes professionnelles de résolution de conflits. Vous saurez comment gérer une situation de tension en commençant par l'analyser et en permettant à toutes les parties de dialoguer.

La résolution de conflit est l'un des défis majeurs auquel vous ferez face en tant que responsable d'une entreprise ou tout simplement en tant que collaborateur.

Notre formation vous permet d'adopter les bonnes attitudes et de trouver des solutions constructives pour gérer les conflits de façon efficace.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Comprendre les mécanismes des situations d'agressivité
- Appréhender les techniques d'anticipation
- Savoir adapter sa communication

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles.

## 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)



## PROGRAMME

- Comprendre le conflit
  - Réactions faces aux conflits
  - Les dangers du conflit
  - Les points clés
  - Définition du conflit
  - Philosophie des conflits
  - Les 5 niveaux d'intensité de conflits
- La relation
  - Qualité de relation
  - Les différents contextes
  - La personne sous influence d'alcool
  - Les types de conflits
  - Exercice
  - Les perceptions
  - Historique de l'outil « perception »
  - Les 6 filtres de perception
  - Exercice
- Conflits
  - Les 7 profils de personnes agressives
  - Exercice
  - Les 4 phases du conflit
  - Exercice
  - Les distances de sécurité
  - Exercice
  - Echelle d'un conflit
  - Les signaux d'alerte
  - Exercices
- Les comportements agressifs
  - Les 4 niveaux de comportements agressifs
  - Définition
  - Les émotions
  - Les effets de la peur et de la colère
- La communication
  - Les types de réactions agressifs
  - Exercices
  - Les différents comportements à adapter
  - Faire face aux agressions verbales
  - Conseils
- La communication non verbale
  - Langage corporel
  - Synchronisation
  - Exercices
  - Les types de désamorçage

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles.

## 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)



- Comprendre le stress et le cerveau
  - Définition
  - Les types de stress
  - Conséquences et phases du stress
  - Les indices du stress
  - Exercice
  - Le fonctionnement du cerveau
- Exercices
- Savoir écouter
  - L'écoute active
  - Comment favoriser le dialogue et échange
  - Reformulation
  - Exercice
- Gestion de conflits de tiers
  - Exercice
- Les différentes personnalités
  - Les 6 types de personnalité
- Les faits & opinions
  - Définitions
  - Exercice
- Le cadre juridique
  - Définition
  - La légitime défense
  - Le dépôt de plainte/main courante
  - Non assistance à personne en péril
  - Le droit de retrait
  - La menace
  - L'injure, insulte et diffamation
- Focus sur les agressions à main armée

Pour chaque module, il y a des exercices dans le respect des règles sanitaires.

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles.

## 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)



## 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

## 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

Tout personne pouvant être confrontée à des situations conflictuelles.

## 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)