



### 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

À la fin de la formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les fondements du conflit 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 développer ses aptitudes de communication.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

### FORFAITS

1 personne : 1,450 \$

2 personnes : 2,900 \$

3 personnes : 4,350 \$

De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



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



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



### 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 de conflit
  - Reconnaître et réguler ses émotions
  - Le savoir-être dans un contexte de conflit
  - Les postures de 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 développer ses aptitudes de communication.

#### PRÉ-REQUIS

Aucun

#### DURÉE

2 jours (14 heures)

#### NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

#### FORFAITS

1 personne : 1,450 \$

2 personnes : 2,900 \$

3 personnes : 4,350 \$

De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



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



☎ 438 476-0747

✉ [contact@koncept-formation.com](mailto:contact@koncept-formation.com)

🌐 [www.koncept-formation.com](http://www.koncept-formation.com)



### MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode magistrale, interrogative, démonstrative
  - Exposé
  - Débat
  - Démonstration
  - Support de formation
- Méthode pratique
  - 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 visioconférence 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 participant

### DISPOSITIF D'ÉVALUATION

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

### PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne désirant développer ses aptitudes de communication.

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

### FORFAITS

1 personne : 1,450 \$

2 personnes : 2,900 \$

3 personnes : 4,350 \$

De 4 à 10 personnes : 4,999 \$



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



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com