



### CONTEXTE

En tant que dirigeant de PME, vous êtes confronté à des défis multiples et les conflits peuvent rapidement nuire à 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, nous vous procurerons 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

À la fin de la formation, le participant 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, les managers, les responsables d'équipe et les responsables des ressources humaines.

### 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.



### 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 de 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 courants à éviter
  - La médiation

### PUBLIC CONCERNÉ

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

### 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

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

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

### 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)