



Coopérative d'Activités  
et d'Entrepreneurs



**L'ART D'EN VIVRE - SCOP OZON**

Rés Beaumarchais Appt 169  
1, rue St Jacques 31330 GRENADE  
06 18 02 78 57

[www.lartdenvivre.fr](http://www.lartdenvivre.fr)  
[www.ozon-cooperer.org](http://www.ozon-cooperer.org)

Formateur **L'Art d'en Vivre**

PROGRAMME FORMATION

L'art d'en vivre-02/03/23

## ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

### NIVEAU 1 : ANTICIPER

#### **PUBLIC CIBLE :**

Dirigeants, managers, commerciaux, chargés d'accueil, coordinateurs, entrepreneurs

#### **NIVEAU :**

Niveau bac

#### **PRE-REQUIS**

Aucun

#### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- > Communiquer de façon fructueuse pour collaborer efficacement
- > Adopter une posture facilitante : disponibilité, empathie, bienveillance
- > Pratiquer une écoute active
- > Adapter ses comportements à l'état émotionnel de son interlocuteur

#### APTITUDES

- o Acceptation de l'altérité
- o Empathie
- o Flexibilité mentale
- o Assertivité

#### COMPÉTENCES

- o Communiquer avec bienveillance
- o Transmettre des informations claires et intelligibles
- o Instaurer un climat de confiance dans les équipes
- o Adapter ses comportements aux profils et aux enjeux

## **CONTENUS PÉDAGOGIQUES**

### **I : Les bases de la Communication interpersonnelle**

- Pourquoi communique-t-on ?
- Quand y a-t-il communication ?
- La place du verbal, du non verbal et du paraverbal

### **II : Les obstacles relationnels potentiels**

- Les « bruits » : Biais d'interprétation et interférences
- Le stress dans ses 3 déclinaisons
- Les positionnements sociaux qui régissent les rapports dans le groupe

### **III : Les fondamentaux d'une communication interpersonnelle de qualité**

- Communication empathique (Porter) : La juste posture
- Écoute active : savoir écouter pour interagir

### **IV : Cas pratiques terrain**

- Partage de situations vécues
- Mise en pratique et jeux de rôle

## **TYPE DE FORMATION**

Action de formation

## **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES**

Analyse de situations vécues par les participants

Expérimentation collective - Échanges et discussions

La formation se déroule en présentiel

## **MOYENS D'ENCADREMENT**

Une formatrice disponible maîtrisant les techniques de Communication interpersonnelle (maîtrise de communication sociale) et formée à l'Approche Neurocognitive et Comportementale (acrédiée par l'Institut de Neurocognitivisme)

Apport théorique, étude de la situation de chaque participant, support remis au participant.

## **ÉVALUATION DES ACQUIS**

- Quizz en début et en fin de formation

Une feuille d'émargement signée par le stagiaire et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation.

## **INDICATEURS DE RÉSULTATS**

Pas d'indicateur de résultat à ce jour

**MODALITÉS D'ACCÈS**

Notre formation est accessible aux personnes en situation de handicap, sauf contre-indication.  
Nous pouvons vous accompagner : Contactez-nous.

**DURÉE D'ACCÈS**

2 à 3 jours pour une prise de contact et une définition commune du calendrier de mise en œuvre

**DATES et LIEU**

**Nombre d'heure :** 7h      **Dates :** à définir      **Lieu :** possibilité présentiel ou distanciel.

**TARIFS :**

<b>Interentreprise (Net de taxe)</b>	
Frais de formation particuliers	245 € par personne
Frais de formation entreprises	315 € par personne
<b>Intraentreprise et sous-traitance</b>	
Frais de formation	Sur devis
Frais déplacements, repas, hébergement...	

**ORGANISME DE FORMATION :**

La société OZON, SARL SCOP, RCS Montauban 445 193 832, code APE 7112B , Siret 44519383200026,  
Numéro de déclaration d'activité : 73 82 00390 82  
Adresse postale : 10, cours Alsace Lorraine 82240 SEPTFONDS

**CONTACT - RESPONSABLE DE FORMATION:**

L'art d'en vivre, Florence de Luzan	Mail : <a href="mailto:bienvenue@lartdenvivre.fr">bienvenue@lartdenvivre.fr</a>
Adresse : Res le Beaumarchais – Appt E169 3 rue Saint Jacques 31330 GRENADE	Téléphone : 06 18 02 78 57

Fait le 02/03/23 -----