

PROGRAMME FORMATION

L'Art d'en Vivre-02/03/2023

## ANTICIPER ET GERER LES CONFLITS

*NIVEAU 2 : GERER*

### **PUBLIC CIBLE :**

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

### **NIVEAU :**

Niveau bac

### **PRE-REQUIS**

Avoir suivi le niveau 1 : Anticiper

### **OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- > Identifier les freins relationnels : tensions, conflits, rapports de force
- > Adapter son comportement à l'enjeu et au profil de son interlocuteur
- > Acquérir une méthodologie pour sortir de la situation conflictuelle et communiquer de façon fructueuse
- > Gagner en assertivité pour se faire entendre avec diplomatie

### APTITUDES

- o Accepter l'altérité
- o Comprendre ses propres fonctionnements
- o Être disponible à l'échange
- o Faire preuve d'assertivité

### COMPÉTENCES

- o Communiquer avec bienveillance et diplomatie
- o Instaurer un climat de confiance dans les équipes et avec ses interlocuteurs
- o Adapter ses comportements aux profils et aux enjeux
- o Cultiver une posture relationnelle professionnelle : Management, relations clients...



Coopérative d'Activités  
et d'Entrepreneurs

L'Art  
d'en  
Vivre

**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**

## **CONTENUS PÉDAGOGIQUES : PROGRAMME**

### **I La Gestion Relationnelle du Stress (GRS)**

- Les mécanismes du stress et leur impact relationnel
- Les techniques pour cultiver sérénité et disponibilité à l'échange
- Les comportements à adopter avec une personne stressée : à faire / à éviter
- Eclairages spécifiques selon les trois types de stress

### **II La gestion des rapports de forces**

- Les positionnements sociaux qui régissent les interactions sociales :  
Leur rôle, leur caractéristique

- Les facteurs qui les influencent à court et moyen terme

\* Influences réciproques des positionnements

\* Effet rebond

- Le positionnement naturel dans un groupe

\* Test de personnalité pour évaluer son positionnement par défaut

\* Lecture des comportements d'un tiers : distinguer grégarité et stress

- Les comportements adaptés pour assouplir voire neutraliser les rapports de force
- Les techniques pour instaurer ou restaurer un climat de confiance dans le groupe

### **III L'assertivité pour prévenir et gérer les conflits :**

- La notion d'Assertivité et ses mécanismes
- Evaluation de son propre niveau d'assertivité
- Techniques pour développer son assertivité

**TYPE DE FORMATION** Action de formation

### **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES**

Analyse de situations vécues par les participants

Expérimentation collective - Échanges et discussions

La formation peut se dérouler en présentiel comme en distanciel

### **MOYENS D'ENCADREMENT**

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

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



Coopérative d'Activités  
et d'Entrepreneurs

L'Art  
d'en  
Vivre

**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**

### **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 de déplacements, repas, hébergement, autres	

### **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 : 23 bis rue des déportés 82170 GRISOLLES,	Téléphone : 06 18 02 78 57

Fait le 02/03/23

-----