



## 2 – Comment mieux appréhender le conflit ?

### Un conflit de quoi s'agit il ?

Conflictualité, Désaccord et Conflits

### Comprendre la genèse d'un conflit :

La rencontre de l'altérité

### En pratique comment faire ?

« Quels conflits as tu à affronter et tu sauras qui tu es »

« Qui tu es et tu sauras quels conflits tu auras à affronter »

### Par la communication :

Maitriser les bases de la communication afin de la rendre efficace Apprendre à choisir les mots qui engendreront chez l'autre respect et confiance Anticiper, décoder, et surtout prévenir des situations génératrices de tensions et d'incompréhension

Rentrer en relation est une co-construction : Culture de la communication positive et bienveillante

### Capacités développées :

Maitrise des comportements efficaces pour sortir des conflits  
Savoir adopter une attitude d'ouverture afin de rétablir la confiance  
Reconnaître les "jeux psychologiques" pour les maîtriser et ne pas les reproduire

### Moyens et méthodes :

Cette action de formation repose sur

des apports théoriques sur le processus

des cas pratiques

exercices d'application tirés de situations professionnelles rencontrées par les participants, jeux de rôle sur les situations professionnelles,

- évaluation à l'issue de la session pour mise en action sur le terrain
- Suivi et évaluation** : L'évaluation de la qualité de formation se fera tout au long de la formation par des exercices de mise en pratique liés directement aux différents thèmes abordés durant la formation.

Une feuille d'évaluation de compétences est remise à chaque stagiaire leur permettant d'évaluer leurs acquis.

Une deuxième évaluation permet d'évaluer les modalités pédagogiques et le contenu de la formation, de mesurer le degré de satisfaction à chaud du stagiaire pour adapter les formations suivantes aux besoins spécifiques des participants

Une attestation est délivrée en fin de formation

### Equipe pédagogique

La formation est assurée par Anne Caroline Vivet, formatrice et coach, spécialiste de la transition professionnelle en entreprise et de particuliers.

**DUREE** : 1 journée soit 7 heures

**DATES** : à définir

**LIEU** : à définir

### Objectifs :

- Identifier les facteurs déclencheurs de l'agressivité
- Anticiper et gérer le conflit
- Comprendre nos comportements face au conflit
- Communication bienveillante
- Développer son assertivité

### Public :

Toutes personnes étant confrontées à des situations conflictuelles en interne ou en externe

### Prérequis :

Pas de prérequis

### Délais et modalités d'accès

Nos formations sont réalisées sur mesure. Nous programmerons les dates en fonctions de vos contraintes et de nos disponibilités

### Dispositifs spécifiques d'accueil des stagiaires

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les aspects, l'accessibilité et le type de handicap au regard des modalités d'accompagnement pédagogiques sont à évoquer impérativement au cours de l'entretien préalable à toute contractualisation afin de pouvoir orienter ou accompagner au mieux les personnes en situation de handicap.

### Formatrice :

Mme Anne-Caroline Vivet  
Dirigeante Access Horizon  
23 Bis Val de Tourame  
13770 Venelles  
tél :06 10 07 01 89