

## **PARTICIPANTS :**

Acteurs du secteur CHR en responsabilité des achats, de la production et/ou de la gestion des stocks

## **ORGANISATION :**

**Durée :** 14 heures

**Lieux :** Campus du Lac

## **INTERVENANT(S) :**

Formateur en communication, logique émotionnelle, artiste de théâtre, intervenant spécialisé dans le CHR

## **VALIDATION DE LA FORMATION ET INFORMATIONS PRATIQUES :**

L'intervenant mesurera, tout au long de la formation, l'acquisition des connaissances des participants à travers la mise en place de situation in situ.

Délivrance d'une attestation de formation conforme à la législation en vigueur.

Un support de cours sera remis à chaque participant.

### **CAMPUS DU LAC**

N° SIRET 410 581 102 00010

Code APE-NAF 8542Z

N° Existence 7233 042 4333

#### Site de Bordeaux

10 rue René Cassin - CS 31996 -

33071 Bordeaux Cedex

Tél. 05 56 79 52 00

[campus@formation-lac.com](mailto:campus@formation-lac.com)

#### Site de Libourne

7 Bis rue Max Linder

33504 Libourne Cedex

Tél : 05 57 25 40 66

[campus@formation-lac.com](mailto:campus@formation-lac.com)

## **OBJECTIFS**

**Nature de l'action : Acquisition de compétences.**

- Caractériser le conflit et comprendre son sens
- S'accorder à soi : prendre conscience de ce qui se joue en soi et assumer sa responsabilité
- S'accorder à l'autre : appréhender et mettre en pratique les techniques d'affirmation adéquates

## **MÉTHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

- Réflexion individuelle et collective
- Mise en situation et jeux de rôle
- Support de formation remis à chaque participant

## **CONTENU DU PROGRAMME**

### **CARACTÉRISER LE CONFLIT ET COMPRENDRE SON SENS**

Définir un conflit

Repérer les signaux du conflit : comportements adoptés, ressentis et représentations générés

Révéler l'ambivalence du conflit : le conflit avec l'autre, miroir d'un conflit à l'intérieur de soi

### **PRENDRE CONSCIENCE DE CE QUI SE JOUE EN SOI ET ASSUMER SA RESPONSABILITÉ**

Identifier la nature du conflit intérieur

Entretenir son équilibre corporel

Se référer aux faits et s'appuyer sur ses ressentis

### **APPRÉHENDER ET METTRE EN PRATIQUE LES TECHNIQUES D'AFFIRMATION ADÉQUATES**

Pratiquer l'écoute active et reconnaître le client dans son émotion

Utiliser les techniques d'affirmation de soi : accueillir/faire une critique, faire/refuser une demande, proposer une alternative, faire face à un comportement agressif

Reconnaître sa limite, s'accorder sur le désaccord et/ou passer le relais