

# FORMATION

## APPRENDRE A MIEUX COMMUNIQUER ET GERER LES CONFLITS

### Format d'intervention



Mixte

### Mode d'intervention



### Votre secteur d'activité

**S** Santé **M** Médico-Social

**T** Territorial

### Vous êtes

Directeur(trice), personnel impliqué dans la démarche de prévention, cadre.

### Date et lieu

Pour l'inter : information disponible sur le site [www.relyens.eu](http://www.relyens.eu)  
Pour l'intra : sur demande

- 1 jour : 9h00 – 17h00

### Tarifs pour les acteurs des soins

Inter : 320€  
Intra : devis sur demande

Référence OV53

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- **Appréhender** le modèle du triangle dramatique de Karpman
- **Identifier** les jeux psychologiques et les différentes portes d'entrée possible
- **Sortir** des jeux psychologiques
- **Appréhender** le modèle de la communication non violente
- **Appréhender** le processus de médiation

### PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis. Il est néanmoins conseillé de suivre le module e-learning « Mieux communiquer et gérer les conflits » - OV61.

### INTERVENANT

Cette formation est animée par un(e) consultant(e) spécialisé(e) en management des ressources humaines.

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance d'apports théoriques, retours d'expérience, d'exercices pratiques, mises en situation et d'un quiz.

### PROGRAMME

#### Introduction : Les conflits, de quoi parle-t-on ?

- A quoi - A qui ça sert ?
- Les origines du conflit
- Objectif : comment éviter les conflits plutôt que de les gérer
- Les objectifs de la communication

#### 1 – Déjouer les pièges de la communication en identifiant les jeux

- Comprendre le triangle de Karpman
  - Le triangle dramatique ses origines
  - Le triangle dramatique et ses différents rôles : Persécuteur / Sauveur / Victime
- Savoir identifier les jeux psychologiques en analysant les situations
- Sortir du jeu psychologique : Le triangle compassionnel
  - Jeux de rôles

#### 2 – Mieux communiquer

- Le modèle de Rosenberg de la communication non violente : présentation de la méthode
- Différentes applications possibles
  - Exercices et échanges

#### 3 – La posture de médiateur

- Dans quel cas se mettre en posture de médiateur
  - Quelles sont les étapes à suivre selon les situations ?
  - Comment s'y prendre ? Que demander ?

### LES PLUS

Le + digital : module e-learning « Mieux communiquer et gérer les conflits » inclus.

### EVALUATION

Tout au long de la formation des exercices ou des quiz permettent d'évaluer l'acquisition des connaissances et des compétences et l'atteinte des objectifs. Une évaluation de la satisfaction des participants est recueillie en fin de formation



[formation.rrh@relyens.eu](mailto:formation.rrh@relyens.eu)



+33 (0)2 48 48 15 15

#### Relyens SPS

CS 80006 - 18020 BOURGES Cedex - FRANCE  
[www.relyens.eu](http://www.relyens.eu)

S.A. au capital de 52 875 € - Société de courtage d'assurance - 335 171 096 RCS Bourges  
Siège social : Route de Creton - 18110 VASSELAY - N° ORIAS 07000 814 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)  
Organisme de formation professionnelle déclaré sous le n° 24180125318 auprès du Préfet de région