

APPRENDRE A MIEUX COMMUNIQUER ET GERER LES CONFLITS

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

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 et ses différents rôles : Persécuteur / Sauveur / Victime
 - Le triangle compassionnel
- Identifier les jeux psychologiques en analysant les situations
- Sortir du jeu psychologique
- Réparer la relation

2 - Mieux communiquer avec la Communication Non Violente (CNV)

- Le modèle de la CNV de Rosenberg :
 - Ce que vise la CNV
 - En quoi consiste-t-elle ?
 - Exercices

3 - La posture de médiateur

- Dans quel cas se mettre en posture de médiateur
- Quelles sont les règles ?
- Comment s'y prendre ? Que demander ?

EVALUATION

Tout au long de la formation des exercices ou des quiz permettent d'évaluer l'acquisition des connaissances, des compétences et l'atteinte des objectifs.

Une évaluation de la satisfaction des participants est recueillie en fin de formation.

Tél. : 02 48 48 15 15

formation.sofaxis@relyens.eu – www.sofaxis.com

Adresse postale : CS 80006 - 18020 Bourges Cedex

Siège social : Route de Creton - 18110 Vasselay

SNC - Société de courtage d'assurance - 335 171 096 RCS Bourges
Enregistré à l'ORIAS sous le n° 07 000814 - www.orias.fr

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 24180125318
auprès du préfet de région de CENTRE-VAL DE LOIRE



ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001

Les informations contenues dans ce document sont non-contractuelles et susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis. L'éditeur de ce document ne saurait voir sa responsabilité tant contractuelle que délictuelle engagée, pour les dommages découlant des actions commises ou omises en raison du contenu de l'information fournie.

Référence formation : OV53



Date(s) et lieu disponibles sur le site www.sofaxis.com



1 jour (09h00-17h00)

Modalité d'intervention



Inter 320 €



Intra Devis sur demande



Blended-learning

VOUS ÊTES

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

PREREQUIS

Avoir suivi le module e-learning

« Mieux communiquer et gérer les conflits ».

INTERVENANT

Formation animée par un (e) consultant(e) spécialisé(e) en ressources humaines.

METHODES PEDAGOGIQUES

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

LES PLUS

Le + digital : module e-learning inclus



sofaxis

L'EXPERT EN ASSURANCE
DU MONDE TERRITORIAL

une société du groupe relyens