

## Public concerné

Toute personne désireuse d'améliorer sa communication interpersonnelle - avec un ciblage particulier vers les acteurs de santé.

## Pré-requis

Aucun - venez comme vous êtes !

## Durée

- 2 journées de 7 heures (consécutives ou bien à distance)

## Animation, lieu et dates

Sessions animées par Rémi DELEKTA et/ou Dominique ANSOULD en fonction de la taille des groupes

En intra : les dates seront déterminées avec le client

En inter : dates et lieu à venir

## Modalités et délai d'accès

Nous accueillons de 12 à 20 participants, en intra comme en inter.

Programmation au minimum 3 semaines avant le début de la formation pour laisser le temps aux apprenants de remplir leur questionnaire

## Tarifs

- En intra: nous contacter
- En inter: 1250 € TTC

## Accueil handicap

Dominique est votre référente handicap. En cas de besoin pour un accompagnement personnalisé, merci de la contacter.

### Vos contacts

[remi@doremi-formation.fr](mailto:remi@doremi-formation.fr) 06.13.04.81.05.  
[dominique@doremi-formation.fr](mailto:dominique@doremi-formation.fr) 06.07.96.81.82

## Gestion des conflits



### Objectifs pédagogiques et opérationnels

- **Acquérir des outils en intelligence émotionnelle et en gestion de la relation**
- **Développer des compétences en communication pour sortir du triangle dramatique et créer des relations constructives grâce au triangle compassionnel.**

### Programme J1: les bases de la relation

- Les bases de l'intelligence émotionnelle (D. Goleman)
- La notion de cadre de référence
- Quelques éléments clef de l'analyse transactionnelle (E. Berne): les positions de vie
- Les bases du modèle de Karpman: du triangle dramatique au triangle compassionnel
  - Identifier les 3 rôles: persécuteur, victime, sauveur et s'entraîner à les pratiquer
  - Comprendre comment ces rôles se manifestent dans la communication interpersonnelle et leur impact négatif
  - Identifier les rôles dans leur versant positif (triangle compassionnel PSV+) et s'entraîner à les pratiquer
- Les bases de la communication non violente - comment aborder un sujet délicat ou une situation conflictuelle.

### Programme J2: comment sortir des conflits ?

- Présentation de la boîte à outils KPM® pour vivre hors des jeux et entretenir des relations saines
- Les besoins psychologiques pour prévenir les troubles
- Construisons ensemble un contrat relationnel

### Programme J2 (suite)

- Lorsque le conflit est très enraciné:
  - Présentation du processus de médiation
  - L'analyse des pratiques professionnelles
  - Le coaching d'équipe

### Méthodes mobilisées

- La formation est construite autour d'une alternance entre apports théoriques et mise en pratique autour des outils du modèle
- Utilisation de vidéos pédagogiques pour ancrer les apprentissages
- Des sous-groupes (souvent en binôme) sont prévus afin de pratiquer au maximum. Des jeux de rôle, mises en situation sont organisés sur la base des situations proposées par les participants.
- Répartition pédagogique : 60 % de pratique, 40 % d'apports théoriques

### Modalités d'évaluation

- À l'aide de quiz et de questions ouvertes sur les apprentissages, via l'outil Wooclap



### Formateurs

**Dominique ANSOULD et Rémi DELEKTA**  
Ex- dirigeants hospitaliers, consultants, coachs professionnels spécialisés dans le secteur de la santé  
Formateurs certifiés PCM®, Karpman Process Model®, animateurs de co-développement