



## Anticiper et gérer les conflits

### **Durée**

3 jours (21 heures)

### **Public**

Managers, responsables d'équipes, cadres, salariés

### **Objectifs**

- Identifier et anticiper les différents types de conflits
- Acquérir des techniques et outils de résolution de conflits
- Mieux gérer ses relations avec les autres.
- Favoriser l'affirmation de soi

### **Méthode pédagogique**

Jeux de rôles filmés, analyse des images, mises en situations, test d'auto évaluation, exercices pratiques, complétés par des exemples concrets et des apports théoriques.

### **Références bibliographiques**

#### Les outils de base de l'Analyse Transactionnelle

Dominique Chalvin  
ESF Editeur

#### Communication efficace pour des relations sans perdant

Linda Adams  
Les Editions de l'Homme

#### Mieux gérer ses relations avec les autres

Dominique Chalvin  
ESF Editeur

#### Sortir des conflits

Agnès Le Guernic  
InterEditions

### **Les conflits :**

- Qu'est ce qu'un conflit ?
- Différents types de conflits
- Les différentes étapes dans le conflit
- Notions de pouvoir et d'autorité liées aux conflits
- Désaccord sur les faits, les objectifs, les méthodes, les besoins, les personnes, les valeurs
- L'affrontement, la confrontation

### **Comprendre le conflit :**

- Description des typologies de conflits
- Les positions de vie – Analyse Transactionnelle – test autodiagnostic
- Comment je me situe dans une situation conflictuelle ?
- Les états du moi d'Eric Berne – Analyse Transactionnelle
- Le triangle dramatique de Karpman : sauveur, persécuteur, victime
- Comportements et attitudes en situation conflictuelle
- Les peurs réactivées en situation conflictuelle
- Les conséquences liées aux situations conflictuelles.

### **Les outils de résolution de conflit :**

- Le cadre de référence, les interprétations
- L'empathie
- La reformulation
- L'écoute active de Thomas Gordon
- L'assertivité : l'affirmation de soi sans agressivité, ni fuite, ni manipulation
- Les états du Moi d'Eric Berne – Analyse Transactionnelle pour sortir des relations conflictuelles : Parent persécuteur, Parent Sauveur
- Les positions de vie de l'analyse transactionnelle pour ne pas se laisser entraîner dans des situations délicates.
- Favoriser les transactions Adulte-Adulte
- Les étapes du changement d'Elisabeth Kubler Ross
- Oser dire, demander, refuser, ne pas dire
- Définir et poser les limites
- La médiation, la négociation, la coopération.
- Les attitudes à utiliser, les comportements à proscrire.

### **Conclusion**

### **Plan de progrès individualisé**

Nathalie DUCASSOU 268 C Chemin de la Barque 84460 Cheval Blanc – Portable : 06 09 82 11 24

Enregistré le 16 octobre 2003, sous le N° 93840259584 auprès du Préfet de Région Provence Alpes Côte d'Azur  
Code NAF 8559A - SIRET 443 434 873 00024

Membre d'une Association Agréée par l'Administration Fiscale, règlement par chèque accepté.