

# MIEUX COMMUNIQUER ET GERER LES CONFLITS

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- **Comprendre** de quoi l'on parle : Qu'est-ce qu'un conflit ? Comment se forme-t-il ?
- **Apprendre** à éviter les conflits en identifiant et en évitant les jeux psychologiques
- **Eviter** les jeux en communiquant sainement
- **Réguler** un conflit en plusieurs étapes et en travaillant sa posture

## PROGRAMME

### Le module est composé des parties suivantes :

- **1er module** : Comprendre de quoi l'on parle : Qu'est-ce qu'un conflit ?
- **2ème module** : Eviter les conflits en identifiant les jeux psychologiques
- **3ème module** : Eviter les conflits en communiquant sainement avec la Communication Non Violente (CNV)
- **4ème module** : Apprendre à réguler un conflit

En suivant ce parcours, vous pourrez tout d'abord mieux comprendre ce qu'est un conflit, ce qui peut le déclencher et l'entretenir. Vous découvrirez également comment les éviter à travers deux outils incontournables de la communication : le célèbre triangle dramatique de Karpman et le modèle de la communication non violente. Enfin, le dernier module vous présentera la posture de médiateur et les clés de réussite d'un processus de régulation de conflit, car parfois nous ne pouvons les éviter !

## EVALUATION

À la fin de la formation, un quiz permet de s'assurer de la bonne compréhension du contenu pédagogique.

Une évaluation de la satisfaction est ensuite réalisée.

Tél. : 02 48 48 12 37  
formation.clients@relyens.eu - [www.sofaxis.com](http://www.sofaxis.com)

**Adresse postale** : CS 80006 - 18020 Bourges Cedex  
**Siège social** : Route de Creton - 18110 Vasselay

SNC - 335 171 096 RCS Bourges  
N° ORIAS 07 000814 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

 ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001



## Référence formation : OV61



Environ 3h  
(cours, autoévaluation,  
annexes documentées)

### Modalité d'intervention



**E-learning**  
150 € (par apprenant)

## VOUS ÊTES

Responsable RH, DGS, secrétaire de mairie, managers, assistants de prévention.

## PREREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## LES PLUS

Formation accessible depuis notre plateforme e-learning avec une simple connexion Internet.



**sofaxis**

L'EXPERT EN ASSURANCE  
DU MONDE TERRITORIAL

une société du groupe relyens