

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 15 15
formation.sofaxis@relvens.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 des conseils et ne constituent ni recommandation ni garantie. L'émission de ce document ne saurait engager la responsabilité qui peut résulter de l'utilisation de ce document, pour les avantages découlant des actions entreprises au vu des données du système d'information fourni.

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.

