

# 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

Des exercices ou des quiz permettent d'évaluer l'acquisition des connaissances, 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](mailto:formation.sofaxis@relyens.eu) – [www.sofaxis.com](http://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](http://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 : OV61



Environ 3h

## 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.

## MODALITES PEDAGOGIQUES

Cours en ligne, quiz, annexes documentées.

## MODALITES TECHNIQUES

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

Navigateur de référence : Google Chrome

Contact technique :

[formation.sofaxis@relyens.eu](mailto:formation.sofaxis@relyens.eu)

Tél : 02.48.48.12.37



**sofaxis**

L'EXPERT EN ASSURANCE  
DU MONDE TERRITORIAL

une société du groupe relyens