

# FORMATION

## MIEUX COMMUNIQUER ET GERER LES CONFLITS

### Format d'intervention



E-learning

### Votre secteur d'activité

**S** Santé **M** Médico-Social

**T** Territorial

### Vous êtes

Responsable RH, manager

### Date et lieu



Environ 3 heures

### Tarifs



150€ (par apprenant)

Référence OV61

### 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

### PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

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.rrh@relyens.eu](mailto:formation.rrh@relyens.eu)

Tel : 02.48.48.12.37

### PROGRAMME

Ce parcours comprend 4 modules

**1<sup>er</sup> module : Comprendre de quoi l'on parle : Qu'est-ce qu'un conflit ?**

**2<sup>e</sup> module : Eviter les conflits en identifiant les jeux psychologiques**

**3<sup>e</sup> module : Eviter les conflits en communiquant sainement avec la Communication Non Violente (CNV)**

**4<sup>e</sup> 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.



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



+33 (0)2 48 48 15 15

### Relyens SPS

CS 80006 - 18020 BOURGES Cedex - FRANCE  
Tél : +33 (0)2 48 48 15 15 - [www.relyens.eu](http://www.relyens.eu)

S.A. au capital de 52 875 € - Société de courtage d'assurance -  
335 171 096 RCS Bourges  
Siège social : Route de Creton - 18110 VASSELAY -  
N° ORIAS 07000 814 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)  
Organisme de formation professionnelle déclaré sous le  
n° 24180125318 auprès du Préfet de région

