




MIEUX COMMUNIQUER ET GERER LES CONFLITS

Référence : LY64

 Environ 3h
(cours, autoévaluation,
annexes documentées)

 150 € (par apprenant)

MODALITÉ D'INTERVENTION

 E-Learning

VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ

 Santé

 Médico-Social

VOUS ÊTES

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

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de
prérequis.

LES PLUS

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



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **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

Ce parcours comprend 4 modules :


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

 +33 (0)4 72 75 58 03

 formation.sham@relyens.eu



www.sham.fr



PARTAGEONS PLUS QUE L'ASSURANCE

une société du groupe relyens