

# La gestion des conflits dans le quotidien des responsables de secteur

Dans le quotidien professionnel, la confrontation répétée des responsables de secteur à des situations conflictuelles est source d'épuisement professionnel et induit à terme une dégradation des relations avec les aide à domicile, usagers et leurs proches. Quelles qu'en soient les formes, les conflits constituent toujours un choc. Et elle met mal à l'aise les salariés peu préparés à y faire face. Les attentes et interrogations exprimées sont multiples : Quelles raisons et facteurs engendrent et renforcent les conflits ? Quelles attitudes adopter face à un conflit ? Quels indices décrypter pour empêcher la survenue de telles situations ? Il est donc important d'outiller les responsables de service et leur proposer une formation dont l'objectif est double : Maîtriser les bases d'une bonne communication positive et gérer les conflits.

## Objectifs

- Identifier la notion de conflit
- Identifier les sources des conflits
- S'approprier les techniques de communication pour désamorcer un conflit quelque soit l'interlocuteur (salariés, bénéficiaire, aidants)
- Adopter un comportement professionnel adapté lors d'un conflit.

## Public concerné et pré-requis

- Aucun prérequis.
- Responsable de secteur et encadrant

## Programme

- Rappels sur les mécanismes fondamentaux de la communication
- L'empathie dans la relation
- Perception et gestion de ses propres émotions
- Identifier les freins et les leviers dans la communication
- Comment renforcer la qualité de sa communication ?
- Comprendre les différents comportements relationnels
- Travailler l'affirmation de soi dans ces différents comportements relationnels
- Apprendre à faire face à la situation conflictuelle

## Votre intervenant

- Consultant spécialisé en communication et gestion des conflits

## Notre démarche pédagogique

- Les apports de connaissances seront articulés autour des questions issues de la pratique professionnelle.
- Les professionnels seront sollicités pour analyser, évaluer ce qui pose des difficultés dans leur pratique, prendre du recul et proposer des pistes d'amélioration à partir de situations concrètes.
- Elle privilégiera des méthodes pédagogiques actives et interactives.

## Moyens techniques

- Pas de moyens techniques spécifiques.

### Le + de la formation

Une approche pédagogique par compétences et l'alternance entre apports théoriques et mises en situation favoriseront l'évolution des pratiques professionnelles à l'issue de la formation.

### Livrables

- Un certificat de réalisation est délivré aux participants.

### Evaluation

- L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation, à l'aide de techniques et outils choisis par l'intervenant.
- La satisfaction des participants est évaluée à l'aide d'un questionnaire et par un « tour de table ».

### Pourquoi choisir FORMA SANTÉ ?

Un taux de satisfaction de plus de 93% pour nos formations continues.

## Inter

**Durée :** 14h **Jours :** 2 jours

**Tarif :** 440€

## Classe Virtuelle

**Date(s) :**

- Les 20 et 21 Mars 2025
- Les 15 et 16 Septembre 2025

## Intra

**Durée :** 14h **Jours :** 2 jours

**Tarif :** Le tarif est établi individuellement, et tient compte de l'individualisation des parcours, du statut du candidat ainsi que des éventuelles prises en charge par des financeurs. Nous contacter pour élaborer le dossier financier

[Demande de contact](#)

Dernière modification le 18 octobre 2024 à 15h06

---

FORMASANTÉ  
50 rue Tudelle - 45100 ORLEANS  
02 38 56 01 01  
contact@formasante.fr