

# 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.

## 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.

## 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.

### **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 15 et 16 Septembre 2025

## Intra

**Durée :** 14h **Jours :** 2 jours

**Tarif :** Nous contacter pour toutes demandes de devis.

[Demande de contact](#)

Dernière modification le 25 mars 2025 à 15h34

---

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