



FORMASANTE  
50 Rue tudelle  
45100 Orléans  
www.formasante.fr

**Téléphone :** 02 38 56 01 01

**E-mail :** domicile@formasante.fr

---

## La gestion des conflits dans le quotidien du responsable de secteur

---

### INFORMATIONS :

**Public :**

Responsable de secteur et encadrant

*Si non spécifié, pas de prérequis*

**Durée :** 14h

**Intervenant :**

Consultant spécialisé en communication et gestion des conflits

---

### CONTEXTE :

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.

### 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.

---

## La gestion des conflits dans le quotidien du responsable de secteur

---

### 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.

### 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

### NOTRE DÉMARCHE PÉDAGOGIQUE — EVALUATION & LIVRABLES

---

- 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.
- 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 ».
- L'intervenant fournit un support synthétisant les points clés de la formation.
- Un certificat de réalisation est délivré aux participants.