

## La Gestion de Conflits

### OBJECTIFS

- comprendre les types et les principaux mécanismes des conflits ,
- d'acquérir une méthodologie précise pour sortir des conflits en fonction de son degré d'avancement et du type de personnalité avec qui il s'est noué

#### **Méthodes pédagogiques**

Apport de connaissances théoriques  
Mise en situation  
Jeux de rôles  
Analyse de situations réelles

#### **Contenu :**

##### **Améliorer ses compétences relationnelles**

##### **Les principes de bases de la qualité relationnelle**

##### **Le conflit : genèse, symptômes, traitements :**

- les attitudes à risque, faire face aux gens difficiles, éviter le conflit
- Sortir du conflit et maintenir le dialogue pour continuer à travailler ensemble

##### **Définition et manifestation de l'agressivité**

##### **Adaptation du comportement des personnels à l'agressivité**

La communication verbale et non verbale : créer un climat de confiance  
Les attitudes génératrices de tension et d'apaisement  
Les moyens pour résister à l'agressivité

#### **Vous êtes concernés :**

Responsables de secteur

#### **Durée :**

2 jours, non consécutifs, soit 14 h

**Les dates et les lieux seront fixés en fonction des demandes des structures.**

#### **Tarifs en Inter :**

Structures adhérentes  
Qualidom Sud :  
210 € par jour, soit 420€ par participant, par session.

Structures non adhérentes  
Qualidom Sud :  
310 € par jour, soit 630€ par participant, par session.

#### **Les + de la formation :**

*Anticiper les conflits et les modes d'interventions.*

*Ecouter le conflit comme un moyen de communication et l'utiliser comme une opportunité d'enrichissement réciproque.*



# Bulletin d'inscription

**Renvoyez votre le bulletin de demande d'inscription**

**PAR FAX**

**04 93 99 38 05**

**PAR COURRIER**

2040 Chemin de Saint-bernard - Porte 12  
06220 VALLAURIS

Réf de la prestation : .....

Titre de la prestation : .....

Dates souhaitées : .....

Nom de la structure : .....

Nom du référent de l'inscription : .....

Téléphone du référent : .....

E-mail du référent : .....

Adresse de facturation : .....

Nom et prénom du participant 1 : .....

Fonction : .....

Nom et prénom du participant 2 : .....

Fonction : .....

Nom et prénom du participant 3 : .....

Fonction : .....

En signant ce bulletin, j'accepte les conditions générales de vente du catalogue p39.

Cachet et signature

A .....

Le .....



# Bulletin d'inscription

**Renvoyez votre le bulletin de demande d'inscription**

**PAR FAX**

**04 93 99 38 05**

**PAR COURRIER**

2040 Chemin de Saint-bernard - Porte 12  
06220 VALLAURIS

Nom et prénom du participant 4 : .....

Fonction : .....

Nom et prénom du participant 5 : .....

Fonction : .....

Nom et prénom du participant 6 : .....

Fonction : .....

Nom et prénom du participant 7 : .....

Fonction : .....

Nom et prénom du participant 8 : .....

Fonction : .....

Nom et prénom du participant 9 : .....

Fonction : .....

Nom et prénom du participant 10 : .....

Fonction : .....

En signant ce bulletin, j'accepte les conditions générales de vente du catalogue p39.

Cachet et signature

A .....

Le .....