



GERER LES CONFLITS

Intervenante : Madame Francine FRIEDERICH
Docteur en Sciences Humaines, Consultant en Ressources Humaines

Le vendredi 20 octobre 2017 à Bordeaux

Ibis Styles Bordeaux Aéroport – 95, avenue JF Kennedy – 33700 MERIGNAC

Programme

8 H 45 - Accueil des participants

Matin :

- ✚ Les différents types de conflits. Partage d'expériences.
- ✚ Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux.
- ✚ Détecter les comportements automatiques : fuite, agressivité, manipulation.
- ✚ Les relations complexes : le triangle de KAPPMAN : persécuteur, sauveur, victime.
- ✚ Gérer les personnalités difficiles. Mises en situations.

Après-midi :

- ✚ Pratiquer l'écoute active. Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale.
- ✚ La communication non violente : CNV.
- ✚ Développer une attitude assertive.
- ✚ Savoir répondre à une critique. Savoir dire « non » sans rejeter l'autre.
- ✚ Résoudre les conflits par la méthode de gestion directe. Echange avec les participants (es).

Public visé : Chirurgien-dentiste, assistant(e) dentaire, secrétaire.

Objectifs pédagogiques :

- ✚ Identifier les différents types de conflits en situation professionnelle.
- ✚ Prévenir les conflits en détectant des indices révélateurs de tensions.
- ✚ Maîtriser le conflit en identifiant les causes, en convaincant et en gérant ses émotions.

Nombre d'heures de formation : 1 journée de 7 heures.

Cette formation est susceptible d'être prise en charge par le FIF-PL pour les praticiens (nes) et par Actalians pour les assistants (es) dans la limite du budget disponible. Le déjeuner est compris dans la formation.

Dans l'attente de nous retrouver, nous vous adressons nos meilleures salutations confraternelles.

Permanence FFCD le lundi et le jeudi de 9 h à 13 h

Tél : 05.81.02.41.93

Mail : ffcd.secretariat@gmail.com

Dr Nathalie DELPHIN

Présidente SFCD AQUITAINE

Tel. : 06.11.69.16.06

Mail : nathalie.delphin@sfcd.fr

« Gérer les conflits », le 20 octobre 2017 à Bordeaux

Bulletin d'inscription à renvoyer accompagné de votre règlement à l'ordre de FFCD à l'adresse suivante :

Secrétariat FFCD - 18, rue Charles Portal - 81000 ALBI

<input type="checkbox"/> Praticien (ne) syndiqué (e) SFCD	290 €
<input type="checkbox"/> Praticien (ne) non syndiqué (e)	320 €
✚ Adhésion annuelle obligatoire à FFCD	+ 40 €
.....Assistant (es) dentaire (s) ou secrétaire (s)	+ 270 €

Cachet, Téléphone, E-mail obligatoire

TOTAL

Nom et Prénom des assistants (es)

.....

.....