



# 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](mailto:ffcd.secretariat@gmail.com)**

**Dr Nathalie DELPHIN**

**Présidente SFCD AQUITAINE**

**Tel. : 06.11.69.16.06**

**Mail : [nathalie.delphin@sfcd.fr](mailto: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	<b>290 €</b>
<input type="checkbox"/> Praticien (ne) non syndiqué (e)	<b>320 €</b>
✚ Adhésion annuelle obligatoire à FFCD	<b>+ 40 €</b>
.....Assistant (es) dentaire (s) ou secrétaire (s)	<b>+ 270 €</b>

**Cachet, Téléphone, E-mail obligatoire**

**TOTAL** .....

Nom et Prénom des assistants (es)

.....

.....