

## GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC022	2 jours - 14 h	Perfectionnement	Présentiel ou à distance	1428,00 €

### LIEUX ET DATES :

#### PARIS

- Du 04/07/2024 au 05/07/2024

### OBJECTIFS

- Gérer les situations de crise.
- Adopter une méthodologie pour trouver rapidement les mots, le ton, les attitudes et gestes les plus appropriés.
- Réagir de manière adaptée lors de situations imprévues ou exceptionnelles.

#### **Information complémentaire :**

Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.

Vous souhaitez suivre une formation à distance ?

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

Pas de date disponible ? contactez-nous à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

**Consultez le taux de satisfaction de nos formations**  
**[ici >>](#)**

## POINTS FORTS

### **Modalités pédagogiques :**

**L'exposé du formateur et les échanges à partir des situations vécues par les participants permettent d'anticiper, de temporiser et de faire face aux situations conflictuelles.**

### **Formateur(s) :**

**Cette formation est animée par un professionnel du management, formateur expert de l'Ifpass.**

## PROGRAMME

### A. Définir et analyser le conflit

1. Comprendre les différents types de conflit
2. Reconnaître dans l'agressivité l'expression d'une frustration et d'un besoin
3. Identifier et évaluer les facteurs de tension
4. Focus sur les risques de l'interaction à distance

### B. Déployer les outils de communication et de gestion de la relation pour prévenir le conflit

1. Rappel des fondamentaux de la communication
2. Puissance de la communication non verbale et para verbale
3. Déjouer les pièges liés à la distance
4. S'inspirer des Positions de Vie
5. Prise en charge de l'agressivité par l'écoute active et l'empathie
6. Reformuler pour préciser, clarifier, rationaliser
7. Connaître les limites et ce qui est inacceptable même de la part d'un client

### C. Mieux se connaître pour mieux réagir

1. Identifier sa réaction spontanée face à l'agressivité
2. Se repérer dans le rapport à l'autre grâce aux "Etats du Moi" de l'analyse transactionnelle
3. S'entraîner à la distanciation et à la patience
4. Bien choisir le canal de communication

### D. Protocole de gestion du conflit

1. Prendre conscience de vos émotions et les gérer à travers la distanciation
2. Mesurer enjeux et conséquences pour gérer rationnellement
3. Pratiquer les techniques du "tampon" et de "l'édredon"
4. Travailler son assertivité : savoir annoncer et maintenir une position (refus de prise en charge par exemple) Non à la demande / oui à la personne
5. Apprendre de chaque situation a posteriori

### **Validation des acquis :**

**- Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM.**

- Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage.

- Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.

### **Personnalisation parcours :**

**Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.**

## PUBLIC

Collaborateurs confrontés à des situations conflictuelles  
Collaborateurs chargés d'accueil, conseillers clientèle, experts, inspecteurs.

**Pour les personnes en situation de handicap** souhaitant réaliser une formation e-learning :  
Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (Nadia Benakli - [nbenakli@ifpass.fr](mailto:nbenakli@ifpass.fr)) afin de déterminer les formations accessibles.

## PRÉ-REQUIS

Formations IFPASS suivies ou connaissances équivalentes  
+ pratique d'un an minimum

### **Modalité d'accès :**

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) au moins 1 jour avant le début de la formation.
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

## TARIFS ET FINANCEMENTS

1428,00 €  
Exonérés de TVA

## CONTACT

[mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 22/11/2024 à 17:48