

GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC022	2 jours - 14 h	Perfectionnement	Présentiel ou à distance	1373,00 €

LIEUX ET DATES :

PARIS

- Du 03/07/2023 au 04/07/2023

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

Pas de date disponible ? contactez-nous à mo-inscriptions@ifpass.fr

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...

Nos formations sont accessibles aux candidats en situation de handicap : L'IFPASS met en place des aménagements techniques ainsi qu'un accompagnement humain adapté en fonction du besoin du candidat.

[Veuillez consulter notre fiche d'information sur l'accueil des personnes en situation de handicap - ici](#)

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 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

1373,00 €
Exonérés de TVA
Déjeuners offerts

CONTACT

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

Généré le 05/02/2026 à 09:37