

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, rationnaliser

7. Connaitre 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 répéter 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. Travailleur 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