

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES, CONFLICTUELLES EN POSTE D'ACCUEIL

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Mieux adapter l'attitude et le discours aux attentes de son interlocuteur
- Maîtriser les techniques de la gestion de conflits en face à face ou au téléphone
- Répondre avec efficacité aux demandes conflictuelles
- Valoriser l'image de sa structure à travers sa communication et son professionnalisme

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Pédagogie active
- Echanges participatifs
- Exercices d'application

LE PROGRAMME

(Dernière mise à jour : 04/2023)

Comprendre les situations conflictuelles, intégrer le fonctionnement d'un conflit

- Autodiagnostic de sa personnalité
- Repérer ses propres attitudes ou réactions génératrices de conflits
- Le contrôle émotionnel : Mieux contrôler ses émotions face aux agressions
- La typologie des interlocuteurs et les différentes formes de fonctionnement

Le principe de la communication positive

- L'écoute, le questionnement et la reformulation
- Le triangle de Karpman dans la gestion des conflits
- Construire ensemble un dialogue positif et constructif
- Le principe de l'argumentation et des objections
- La notion de faits, opinions et sentiments

Savoir gérer ses émotions en toutes circonstances

- Pourquoi prendre du recul dans le cadre d'un conflit ?
- Travailler son assertivité et son affirmation de soi
- La notion de confiance dans l'échange
- Répondre ou ne pas répondre aux objections ou aux attaques personnelles et/ou psychologiques
- Savoir maîtriser ses émotions en toute circonstance et gérer la pression

Maîtriser l'échange

- Transformer la pression en action
- Relativiser et transformer l'événement
- Trouver la solution appropriée et la mettre en œuvre
- Amener son interlocuteur à se responsabiliser

DUREE :

2 jours soit 14 heures

COUT :

Nous contacter

PARTICIPANTS :

Toute personne en contact physique et / ou téléphonique avec la clientèle

PREREQUIS :

Pas de prérequis spécifique

MODALITES EVALUATION :

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de mises en situation, travaux pratiques ...

MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES :

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et supports de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, étude de cas ou participation active pour les ateliers ou séminaires de formation.
- A l'issue de chaque stage IFPA POITIERS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie ainsi qu'une attestation de fin de formation

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :

Si vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ou autre aménagement ? Contactez notre référente handicap Mme BERLAND au 05.79.96.01.87 ou poitiers@ifpa86.fr