

MARDI 23 MAI 2023 A CLERMONT-FERRAND

Finalité de la formation

A l'issue de la formation, le participant sera capable de réagir devant une situation conflictuelle et de gagner la confiance de ses clients / patients.

Avec la participation de **Damien VERHILLE**
formateur et accompagnateur en
ressources humaines

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DE LA FORMATION

- Analyser ses comportements en situation de conflit
- Comprendre l'origine et les différentes étapes du conflit
- Construire le scénario de sortie de crise
- Créer les conditions de relations de confiance

PROGRAMME DÉTAILLÉ

EN
PRESENTIEL

9H00 / 9H30 : Accueil

Accueil présentation de la formatrice, des participants, du programme et accord sur les règles de fonctionnement et évaluation initiale

9H30 / 10H30 : Les déterminants du conflit :

- ▶ Les différents types de conflits
- ▶ Les sources de conflits
- ▶ La dynamique comportementale

10H45 / 13H00 : La résolution des conflits

- ▶ Les modalités de dépassement des conflits
- ▶ Les processus au service d'une compréhension mutuelle
- ▶ Conseils pour calmer un client / patient agressif

PAUSE DEJEUNER

14H00 / 15H15 : Développer ses compétences

- ▶ Distinguer faits et interprétations
- ▶ Décrypter et nommer les émotions

15H30 / 16H45 : Développer ses compétences (suite)

- ▶ La notion de besoins
- ▶ Savoir dire non, formuler une critique ou une demande

17H00 : Conclusion, bilan de la journée et évaluation

Pré requis

Être en profession libérale (réel ou auto entrepreneur) depuis au moins 1 an et contribuer au FIF PL

Durée

1 journée de 7H (9H-17H30)

Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation équipée de vidéoprojecteur, paperboard.
Support papier
Powerpoint.

Méthodes pédagogiques

Méthode expositive, active mises en situations. Documents PDF remis aux stagiaires

Méthode d'évaluation des acquis de formation

Évaluation des acquis en début et fin de formation et évaluation de satisfaction des stagiaires à l'issue de la formation. QCM.