

# Gestion des conflits avec ses clients / patients

Transformer les crises en opportunités

## 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** et **Claire Bouteloup** formateurs et accompagnateurs en ressources humaines

**Vendredi 13 Mai 2022**  
**De 9h00 à 17h00**



**Présentiel**



## Public

Tout professionnel libéral



## Pré requis

Être en profession libérale et contribuer au FIF PL



## Durée

1 journée soit 7 heures



## Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation adaptée et équipée en vidéoprojecteur, en tableau et en paperboard



## Méthodes pédagogiques

Méthode expositive, active mises en situations. Documents PDF remis au stagiaire



## 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.



## Objectifs pédagogiques de la formation

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



## Programme détaillé

### 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

### 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 finale