

FORMATION

GERER LES CONFLITS AVEC PATIENTS ET ACCOMPAGNANTS

« La dispute alimente la dispute et englutit ceux qui s'y plongent. »

Sénèque

PRESENTATION RAPIDE

- **Organisation** : 2 jours soit 14 heures
- **Population visée** : Toute personne ayant à gérer professionnellement des conflits avec des patients ou des accompagnants
- **Public concerné** : Toute personne questionnant ses pratiques sur ce sujet
- **Prérequis** : Avoir suivi la formation « Accueil » (ou équivalent)
- **Effectif** : 5 personnes minimum – 12 personnes maximum. En intra (possibilité inter)

PROGRAMME

- **Objectifs pédagogiques** : A la fin de la formation, les stagiaires pourront :
 - ✓ Comprendre les mécanismes du conflit
 - ✓ Comprendre ses propres réactions face aux conflits
 - ✓ Connaître des techniques pour éviter ou calmer le conflit
 - ✓ S'entraîner sur des cas concrets
- **Méthodes Pédagogiques** :
 - ✓ Alternance d'apports méthodologiques et de méthodes pratiques
 - ✓ Des apports illustrés
 - ✓ Des exercices de prise de conscience
 - ✓ Des tests
 - ✓ Des mises en situation filmées (pour les volontaires) et analysées
 - ✓ Des ateliers pratiques
 - ✓ Des échanges en groupe
- **Méthodes d'évaluation des acquis, mesure de la satisfaction** :
 - ✓ Exercices/ quizz de connaissances
 - ✓ Simulation, mises en situation
 - ✓ Exercices, études de cas stagiaires
 - ✓ Evaluation de fin de stage
- **Profil formatrice** :
 - ✓ Consultante, formatrice, comédienne, spécialiste du comportement et de la relation à l'autre.
 - ✓ Psychologue du travail, formatrice depuis plus de 20 ans, elle anime régulièrement des formations sur l'accueil et la vente dans différents secteurs.

CONTENU DETAILLE

Jour 1 :

- Accueil- introduction, Présentations
- Contenu, Règles du jeu
- Définition des conflits
- Les étapes du conflit
- Travail sur sa posture, sur le non verbal
- Faire face à la mauvaise foi
- Sortir du conflit

Jour 2 :

- Définir une stratégie de sortie de crise
- S'entraîner sur des cas concrets patients / accompagnants
- Trouver en groupe des phrases efficaces
- Evaluation du stage

TARIF

- **Intra** : Sur devis selon degré de personnalisation (10 participants maximum)
- **Inter entreprise** : 800 euros nets de TVA par personne pour les 2 jours
- **Particulier** : 600 euros nets de TVA par personne pour les 2 jours



Marie-Dominique QUILICI Psychosociologue Siège : 240 Chemin de cassis 13400 AUBAGNE 06.83.65.26.85	Kallista13@gmail.com Site Internet : Kallista-Conseil.fr Siret : 405 002 890 00052- APE 8559A N° de déclaration d'activité : 93 13 13825 13 Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état.
--	--