

## PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION LA GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES CLIENTS/PATIENTS

### Objectifs de la formation :

- Savoir s'affirmer devant un client ou un patient difficile
- Décrypter les mécanismes du conflit
- Apprendre à rester calme, attentif et ferme face aux comportements ardu
- Canaliser ses réactions dans un rapport conflictuel
- Eviter une crise et savoir trouver des solutions pour ne pas tomber dans le conflit

### Public :

Toute personne souhaitant bénéficier d'une aisance dans la gestion des situations difficiles

### Pré-requis :

Aucun

**Durée :** ½ journée

### Objectifs pédagogiques :

- Connaissance : mieux se connaître pour canaliser ses comportements
- Compréhension : comprendre l'origine et les différentes étapes du conflit
- Application : construire le scénario de sortie de crise

### Éléments de contenu :

- Savoir anticiper une situation conflictuelle
- Connaître les ingrédients d'un conflit et décrypter les sources
- Savoir analyser les composantes du conflit
- Identifier les différents types de conflits
- Distinguer faits et opinions
- Savoir gérer les comportements
- Repérer les différents types de comportements (passif, agressif, manipulateur)
- Auto diagnostic de son propre type
- Savoir utiliser le champ de ses émotions:
- Savoir traiter et sortir d'un conflit
- Assurer une issue gagnant/gagnant pour chaque partie
- Recherche de solutions en commun
- Application de décisions
- Mesure de la relation efficace

### Modalités d'évaluation :

Questionnaire d'évaluation