

Prévenir et gérer les situations difficiles en relation client/usager

Prévenir les conflits et sécuriser les interactions complexes

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 26209018F — Mise à jour : 27 mai 2026

Organisme responsable : KEY FORM & SOLUTIONS

Contenu

Objectifs

- Comprendre et appréhender la violence, ses formes et ses mécanismes en milieu professionnel
- S'approprier ou réactualiser les connaissances autour des spécificités des différents publics accueillis
- Réfléchir à ses représentations et à ses réactions en situation professionnelle
- Acquérir des outils pour gérer les situations de crise.
- Améliorer la prise en charge par une meilleure prévention des comportements agressifs et violents

Programme

Prévention : Comprendre les sources de la violence et identifier les situations critiques

- La conscience de l'environnement
- Les 4 niveaux de vigilance

Evitement : Anticiper ou déprogrammer les postures qui font monter la pression : savoir comment désamorcer rapidement la violence chez ses interlocuteurs

- Analyse de l'environnement (moi et les autres)
- Observation
- Décision
- Action (Agir
- Retraite stratégique)

Confrontation : Mettre en œuvre un dispositif préventif efficace et garantir la sécurité des personnels, des patients, des visiteurs

- Posture d'apaisement : Physique
- Posture d'apaisement : Intonation
- Posture d'apaisement : Verbal
- Gestion des émotions via la respiration

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Sans niveau spécifique

Niveau de sortie

Sans niveau spécifique

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2300505	Présentiel	Rennes	31/12/2025	30/12/2026

Source : GREF Bretagne #26209018F