

# La gestion des situations difficiles à l'accueil

## Objectifs

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité, de la violence et des conflits
- Développer des stratégies et comportements favorisant la prévention et/ou la gestion des conflits en face à face ou lors des entretiens téléphoniques
- Savoir identifier les personnalités difficiles, situations à risques et signes avant-coureurs
- Développer des stratégies et comportements favorisant la prévention et/ou la gestion des conflits
- Apprendre à rétablir le lien et la relation avec le client

## Le + de la formation

## Public concerné et Prérequis

- Personnel administratif

## Programme

- Concepts et définitions de la violence et l'agressivité
- Les différents types de conflits : interpersonnels, d'intérêts, de valeurs
- L'art de gérer les différences, la négociation, créer des passerelles ou de la médiation
- Éthique relationnelle
- La « gestion des personnalités difficiles » au téléphone ou en face à face
- Savoir gérer ses propres émotions avant, pendant et après l'entretien
- Maîtriser les attitudes facilitantes
- Les stratégies et comportements favorisant la prévention et/ou la gestion des conflits en face à face ou en entretien téléphonique

## Votre intervenant

- Psychologue

## Intra

**Durée :** 14h **Jours :** 2 jours

**Tarif :** Nous contacter pour toutes demandes de devis.

[Demande de contact](#)

[Pré inscription](#)

[Demande de devis](#)

[Demande d'inscription](#)

Dernière modification le 29 juillet 2025 à 15h40

---

FORMASANTÉ  
50 rue Tudelle - 45100 ORLEANS  
02 38 56 01 01  
[contact@formasante.fr](mailto:contact@formasante.fr)