

# 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

## Public concerné et pré-requis

- 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

## Le + de la formation

## Intra

**Durée :** 14h **Jours :** 2 jours

**Tarif :** Le tarif est établi individuellement, et tient compte de l'individualisation des parcours, du statut du candidat ainsi que des éventuelles prises en charge par des financeurs. Nous contacter pour élaborer le dossier financier

[Demande de contact](#)

Dernière modification le 18 octobre 2024 à 14h56

---

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