# 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 : 5 novembre 2026

Organisme responsable : **KEY FORM & SOLUTIONS**

## Présentation de la formation

**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 | Niveau de sortie |
|---|---|
| **Sans niveau spécifique** | **Sans niveau spécifique** |

**Métiers associés**

**M1704** — Management relation clientèle

## Dates et lieux de formation

| N° session | Modalité | Lieu | Du | Au |
|---|---|---|---|---|
| 2300505S | Présentiel | Rennes | 01/01/2026 | 31/12/2026 |
| 2343777S | Présentiel | Rennes | 01/01/2027 | 31/12/2027 |

Source : GREF Bretagne #26209018F