La gestion de l’agressivité et des conflits - En distanciel

Management - Développement Personnel

13/10/2025

RÉFÉRENCE
MGMT0025

DURÉE DE LA FORMATION
2 jours / 14 heures

ACCUEIL PSH
Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Public et prérequis

Toute personne issue d'un environnement de travail difficile

Pas de prérequis

Equipement : PC/Mac, tablette 7” minimum (smartphone déconseillé), casque / écouteurs fortement recommandés
Windows 7/10 (recommandé), MacOs 10.11, los 12.4 ou supérieur
Navigateur internet : Google Chrome
Connexion internet ADSL ou fibre (pour la visio-conférence 8 Mb/s ou supérieur)
Résolution d'affichage : 1280 x 768 minimum
Ouverture de ports TCP/UDP spécifiques (pour la visio-conférence)

Les objectifs

Echanger sur les difficultés rencontrées dans l'exercice de sa profession
Comprendre l'origine et le sens des diverses manifestations d'agressivité et comment y faire face afin de préserver la qualité du service rendu
Reconnaître les étapes de l'escalade conflictuelle
Comprendre les erreurs et les malentendus à l'origine des incompréhensions et de l'agressivité
Développer des aptitudes personnelles et relationnelles afin de mieux gérer ce type de situation
Gérer les émotions
Apprendre à se protéger de l'agressivité pour mieux vivre son quotidien professionnel en situation de confrontation

Les + Promeo

• 60 ans d’existence
• Une communauté de 3 100 alternautes
• 24 000 stagiaires formés par an
• 3 500 entreprises qui nous font confiance

• Un accompagnement personnalisé et un contact dédié
• L’expertise professionnelle de tous nos formateurs
• La diversité des diplômes sous accréditation par des partenaires de renom
• Une pédagogie active
• Des infrastructures technologiques et un environnement stimulant

Les méthodes pédagogiques et d’encadrement

Encadrement pédagogique :
La formation est animée par des formateurs experts, validés par nos équipes pédagogiques et disposant de 5 à 10 années d'expérience dans leur domaine de compétences
Le parcours de formation s’organise en modules e-learning (7h) et en classes virtuelles (7h) comprenant des vidéos, des tests de compréhension, des exercices et des documents de réflexion

Organisation pédagogique du parcours :
Analyse des besoins et programme individualisé selon niveau
Présentation du parcours, du calendrier, des jalons et des outils d’échanges (forum, chat)

Modalités techniques de l’assistance :
En début de formation : une séance dédiée à la mise en main de la plateforme Easi, avec rappel des pré-requis de l’environnement informatique
Tout au long du parcours : hotline technique avec réponse dans un délai maximum d’un jour ouvré : contact-easi@promeo-formation.fr

Validation et certification

Attestation de formation

Contenu de la formation

Les origines de l'agressivité dans la relation

Comment se manifeste-t-elle, comment se développe-t-elle ?
Les besoins à satisfaire et leur prise en compte (ou non)
Les positions de vie

Les jeux psychologiques

Prise de conscience et reconnaissance des différents rôles joués par chacun et comment ils alimentent la relation conflictuelle
Comment éviter d'entrer dans une relation de conflit, comment en sortir

Le contrôle de la situation

La peur de l'agression contre soi
Comment se protéger de l'agressivité de certaines personnes
Vers une meilleure gestion de son énergie lors d'une confrontation
Attitudes de négociation : écoute active, reformulation, empathie

Répondre à l'agressivité

Quelles réactions, quelles réponses apporter ?
Développer une écoute active favorisant le respect mutuel et la coopération

Modalité d’évaluation

L'évaluation des acquis est réalisée tout au long de la formation au travers :
Des mises en situation
Des quizz
Des exercices