GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET LES CONFLITS

Référence : LS7

INTER

Durée : 2 jours

Tarif : 1 560 € net par participant
(non assujetti à la TVA)

Lieu : Paris et à distance

Dates des prochaines sessions :

08	16	10
déc. 2025	mars 2026	déc. 2026

INTRA

Vous souhaitez cette formation en intra, contactez-nous au :

01 4 49 99 15

contactentreprises@udd.eu

Public :
Toute personne en contact avec des clients

Prérequis :
Aucun

Objectifs :

- Identifier les signes avant-coureurs de l'agressivité
- Identifier les mécanismes de l'agressivité pour les désamorcer
- Maîtriser une personne agressive ou violente

Programme :

1. Repérer les comportements agressifs
- Être à l'écoute des signes non verbaux
- Savoir observer une situation et évaluer le potentiel de danger

2. Comprendre les mécanismes de l'agressivité
- Connaître les différentes étapes d'une situation de conflit entre deux personnes
- Connaître les différentes étapes de l'escalade de la violence
- Comprendre l'impact de son propre comportement dans le cadre d'une situation tendue

3. Désamorcer les comportements agressifs
- Transformer une dynamique de confrontation en une dynamique assertive
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- Construire une réponse appropriée
- Transformer l'agression en critique utile et constructive
- Proposer une solution et faire parler son interlocuteur pour limiter le stress

4. Gérer son stress et ses émotions dans le cadre d'une situation conflictuelle
- Rester maître de soi et ne pas rompre le contact avec son interlocuteur
- Focus sur les notions de visualisation et d'ancrage
- Les techniques physiques antistress et les techniques permettant de réduire la tension

Bulletin d'inscription

Formation inter-entreprise

Université du domicile
CENTRE DE FORMATION

Merci de bien vouloir adresser ce bulletin d'inscription à **contactentreprises@udd.eu**

FORMATION :

Titre de la formation :

Date de début de session : / / Lieu de la formation :

Tarif par participant : € net de Taxes

PARTICIPANT(S) :

Civilité : Madame Monsieur
Prénom :
Nom :
Fonction :
Téléphone :
E-mail :

Civilité : Madame Monsieur
Prénom :
Nom :
Fonction :
Téléphone :
E-mail :

ENTREPRISE :

Nom de l'entreprise :
Adresse :
Code postal : Ville :

Adresse de facturation si différente :
Adresse :
Code postal : Ville :

RESPONSABLE DE FORMATION (suivi de l'inscription) :
Civilité : Madame Monsieur
Prénom :
Nom :

Fonction :
Téléphone :
E-mail :

FINANCEMENT :

Prise en charge OPCO : Oui Non

Si oui, préciser :
Nom de l'OPCO :
Adresse :
Code postal : Ville :

INFORMATIONS DU CONTACT :
Civilité : Madame Monsieur
Prénom :
Nom :

Téléphone :
E-mail :

Date : / /

Signature du responsable de l'inscription* :

* Les signatures doivent être obligatoirement manuscrites ou électroniques à condition qu'elles correspondent aux normes en vigueur (Universign, Docusign, Yousign, Je suis en cours, etc.).

Pour toute correspondance :
contactentreprises@udd.eu

Nos conditions générales de vente sont consultables sur le lien suivant : CGV, nos mentions légales sur le lien suivant : Mentions légales et notre règlement intérieur sur le lien suivant : Règlement intérieur.

Université du domicile – Centre de formation Entreprises
66 avenue du Maine 75014 Paris – 01 45 49 99 15
Siège social : UDD, 60 rue Saint-Blaise - BP 60130, 61004 Alençon Cedex – NAF/APE : 8299Z
RCS : 834 111 601 ; TVA intra-communautaire : FR13834111601
Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 28610102561 auprès du préfet de région de Normandie

© UDD // Tous droits réservés // Novembre 2024 // Création : Hogueia Design // Crédits photos Shutterstock : loreanto

BULLETIN D'INSCRIPTION FORMATION INTER-ENTREPRISE