La gestion de l'agressivité et des conflits

Management - Développement Personnel

02/11/2026

Public et prérequis

Toute personne issue d'un environnement de travail difficile.

Aucun

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 méthodes pédagogiques et d'encadrement

- Présentation et utilisation des grilles de lecture et d'intervention proposées par l'Analyse Transactionnelle
- Alternance d'apports théoriques, d'exercices et de mises en situation professionnelle
- Echanges à partir de l'expérience des participants.

L'AFPI acm Formation atteste que nos formateurs disposent d'un parcours professionnel significatif en lien avec l'action de formation et de compétences pédagogiques leur permettant de dispenser ce programme.

Programme

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

CENTRES DE FORMATION

Lille, Boulogne, Hénin-Beaumont, Valenciennes, Maubeuge, Cambrai, St-Omer, Calais, Béthune

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours

ACCUEIL PSH

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

Les + afpi

• 1300 Jeunes formés par an
• 600 contrats d'alternance à pourvoir
• 750 entreprises partenaires
• Accompagnement individualisé
• Diplômes reconnus par l'Etat

• Savoir-être, management, sécurité
• Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
• Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

10 CENTRES
dans le Nord Pas-de-Calais situés au coeur des bassins industriels et d'emploi

- 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

- Contrôle des acquis de la formation
- Attestation

Suivi de la formation

Le suivi de l'exécution de l'action se fait par :

- L'émargement de feuilles de présence par chaque stagiaire.
- Fiche d'évaluation de stage

Version documentaire

PR5/ENR/01 V.3