

GÉRER L'AGRESSIVITÉ ET LES CONFLITS

📍 Référence : LS7



INTER

- 🕒 Durée : 2 jours
- 💶 Tarif : 1 560 € net par participant (non assujéti à la TVA)
- 📍 Lieu : Paris et à distance
- 📅 Dates de début des prochaines sessions :

16
mars 2026

10
déc. 2026

INTRA

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

☎ 01 45 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



☒ Merci de bien vouloir adresser ce bulletin d'inscription à contactentreprises@udd.eu au plus tard 2 semaines avant la date de début de la session.

FORMATION :

Titre de la formation :

Date de début de session : / / Format choisi : ☐ Présentiel : 66 avenue du Maine - 75014 Paris
☐ Distanciel

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 en subrogation : ☐ Oui ☐ Non

Si oui, préciser :

Nom de l'OPCO :

Adresse :

Code postal : Ville :

INFORMATIONS DU CONTACT :

Civilité : ☐ Madame ☐ Monsieur

Prénom :

Nom :

Téléphone :

E-mail :

Je reconnais avoir pris connaissance et accepter les conditions générales de vente : [CGV](#)

Date : / /

Signature du responsable de l'inscription* :



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

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

© UDD // Tous droits réservés // Septembre 2025 // Création : Hogueia Design // Crédits photos Shutterstock : loreanto