

Gestion de conflits face à une personne au comportement agressif

Le 08/10/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- Comprendre les mécanismes des comportements agressifs et leurs déclencheurs.
- Adopter une posture adaptée pour désamorcer les tensions et gérer les situations conflictuelles.
- Maîtriser des techniques de communication pour apaiser les échanges et rétablir un dialogue constructif.
- Prévenir l'escalade des conflits et favoriser un climat de confiance.

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

Jour 1 : Comprendre et analyser les comportements agressifs

Matin

- Les bases de la gestion des conflits
 - Définition et typologie des conflits en milieu professionnel.
 - Identifier les causes et les déclencheurs des comportements agressifs.
- Comprendre les mécanismes de l'agressivité
 - Les différentes formes d'agressivité : verbale, non-verbale, passive.
 - Les réactions émotionnelles face à une situation conflictuelle.
- Analyse des comportements en situation de conflit
 - Reconnaître les signaux d'alerte d'une montée en tension.
 - Identifier les rôles et les dynamiques dans une situation conflictuelle.

Après-midi

- Posture et gestion de soi face à l'agressivité
 - Gérer son stress et ses émotions dans une situation tendue.
 - Adopter une posture assertive pour désamorcer l'agressivité.
- Techniques de désamorçage des conflits
 - Maintenir son calme face à une personne agressive.
 - Éviter les attitudes ou paroles susceptibles d'aggraver la situation.
- Atelier pratique
 - Jeux de rôle : analyser et désamorcer une situation conflictuelle.
 - Étude de cas : identifier les erreurs à éviter face à l'agressivité.

**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382



Jour 2 : Communiquer et prévenir les conflits**Matin**

- Techniques de communication en situation de tension
 - Utiliser l'écoute active pour apaiser les tensions.
 - Reformuler et valider les émotions de l'interlocuteur.
- Construire un dialogue constructif
 - Poser des limites tout en respectant l'autre.
 - Adopter une communication non violente pour favoriser la résolution du conflit.
- Prévenir l'escalade des conflits
 - Identifier les comportements à risque avant qu'ils ne dégénèrent.
 - Mettre en place des stratégies pour maintenir un climat de confiance.

Après-midi

- Gestion des conflits dans un cadre professionnel
 - Adapter son approche en fonction du contexte et de l'interlocuteur.
 - Mobiliser les ressources internes (RH, médiation) si nécessaire.
- Élaboration d'un plan d'actions personnalisé
 - Identifier les axes d'amélioration dans sa gestion des conflits.
 - Construire un plan d'actions pour prévenir et gérer les situations conflictuelles.
- Atelier pratique
 - Jeux de rôle : gérer un conflit face à une personne agressive.
 - Mise en situation : appliquer les techniques apprises dans un contexte professionnel.

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Toute personne souhaitant agir sur son stress dans une optique d'efficacité

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- Nombre de participants : de 1 à 20 participants (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00

Par téléphone au **05 31 60 07 07**

Par email : serviceclient@formasuite.fr

Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE

12 rue Courbet 82000 Montauban

SIRET : 842 016 594 00017

N° de déclaration d'activité :

76820087382

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Moyens et supports pédagogiques :

- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.



**CONTACTEZ
NOUS**

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382