

Objectif :

Former le personnel sur site à mieux appréhender les conflits.

Pré requis :

Aucun

Débouchés :

Agent - Chef d'équipe ou adjoint – Chef de poste
Manager

Validation :

Attestation de formation délivrée par l'ESSE.

Contenu pédagogique :

1. Comprendre les situations conflictuelles et agressives au travail

- Les origines : problème, conflit et agressivité
- Le fonctionnement du cerveau et les situations d'alerte
- Les notions de besoin et la pulsion de résistance
- Les filtres de perception et d'interprétation de la situation

2. Prendre en compte le facteur humain

- L'analyse comportementale
- Les niveaux de langage (verbal, paraverbal et non-verbal)
- Les comportements d'ouverture, de fermeture et les rapports de transgression

3. Faire face à l'agressivité et résoudre un conflit

- La prise en charge d'une personne agressive
- La posture d'attente
- L'analyse de la situation et le séquençage vers le besoin initial
- Recadrer face aux provocations, insultes, contradictions et attaques personnelles
- La prise de décision en situation difficile et la construction d'une solution

Moyens pédagogiques :

Contenu théorique & illustrations multimédias / Exercices & Etudes de cas : Mises en situations professionnelles / Questions / Réponses et partage d'expérience

CALENDRIER DE FORMATION :



PARIS – MONTPARNASSE

- Le jeudi 8 octobre 2026
- Le vendredi 12 mars 2027



COURBEVOIE

Nous consulter



Durée :

7 heures – 1 journée



Nombre de stagiaires :

10 participants maximum.



Lieu :

ESSE
204 boulevard Raspail
75014 PARIS



Tarif :

Nous consulter – Tarif multi
stagiaire et intra sur demande.

N° de déclaration d'Activité : 11751048975