

# OFFRE DE FORMATION

[WWW.CNFPT.FR](http://WWW.CNFPT.FR)

EXTRACTION DU 28-08-2023 14:21:02

+ d'informations sur  
[cnfpt.fr](http://cnfpt.fr)



QUAND LES TALENTS  
GRANDISSENT,  
LES COLLECTIVITÉS  
PROGRESSENT

# LA GESTION DES CONFLITS ET DE L'AGRESSIVITÉ EN SITUATION D'ACCUEIL

Durée **3 jours**

Niveau **Fondamentaux du métier**

**ARRAS**  
Code IEL : 83:SXX1PA0L  
11-13/09/23

Anne TILLARD  
HAUTS DE FRANCE  
03 20 15 58 64

**HÉROUVILLE-SAINT-CLAIR**  
Code IEL : 85:SXX1PA1B  
04-06/10/23

Sophie Leclerc Ha Minh Tay  
NORMANDIE  
02 31 46 92 45

**SAINT-LÔ**  
Code IEL : 85:SXX1PA1C  
06-08/11/23

Sophie Leclerc Ha Minh Tay  
NORMANDIE  
02 31 46 92 45

**BEAUVAIS**  
Code IEL : 83:SXX1PA0Q  
15-17/11/23

Anne TILLARD  
HAUTS DE FRANCE  
03 20 15 58 64

**LILLE**  
Code IEL : 83:SXX1PA9M  
27-29/11/23

Anne TILLARD  
HAUTS DE FRANCE  
03 20 15 58 64

**LILLE**  
Code IEL : 83:SXX1PA0M  
06-08/12/23

Anne TILLARD  
HAUTS DE FRANCE  
03 20 15 58 64

Code stage : SXX1P

## PUBLIC

Chargé ou chargée d'accueil et agent ayant à accueillir du public.

## OBJECTIFS

- définir les notions de conflit et d'agressivité,
- comprendre les mécanismes et les facteurs déclenchant,
- adopter une attitude en vue d'éviter ou d'atténuer la situation conflictuelle ou agressive,
- adapter son comportement aux situations agressives ou conflictuelles.

## CONTENU

- notions de conflit, agressivité, désaccord, tension, violence,
- différents processus susceptibles de générer de l'agressivité ou des conflits,
- situations et contextes rencontrés par l'agent d'accueil : identification et analyse,
- techniques de communication de prévention et de gestion des conflits,
- différents comportements en situation de conflits ou d'agressivité : le mien et celui de l'autre,
- attitudes à adopter ou à éviter pour endiguer l'escalade et la dégradation de la situation,
- limites et juste distance lors d'une situation d'accueil difficile.

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Mises en situation, éventuellement filmées et analysées en groupe, échanges à partir des situations rencontrées par les stagiaires,

- en cas d'intersession : objectifs individualisés et analyse des expériences de mises en pratique.

## PRÉ-REQUIS

Rencontrer des situations d'accueil conflictuelles ou agressives.

Ce stage appartient aux itinéraires suivants :

- 19014 Assistant ou assistante de direction
- 19018 Chargé ou chargée d'accueil
- 19018 Chargé ou chargée d'accueil