

SIGLE	CONVERGENCE FORMATION	CREATION	VERSION	AUTEUR	MAJ
GC	CASANOVA Charlène	03/01/2024	3	LEA Valérie	04/07/2025

FORMATION GESTION DES CONFLITS



Durée :
07H00 réparties sur une journée



Les conflits impactent les relations mais également la santé, la productivité et les performances professionnelles. Ce cours sur la gestion des conflits permet d'apprendre les signes avant-coureurs, de les analyser, et d'être en mesure de résoudre de la manière la plus adéquate la problématique.



Nombre de candidats
04 minimum à 12 candidats maximum par session afin de préserver les meilleures conditions d'apprentissage.



Lieu :
En présentiel au Centre Convergence Formation.
En intra-entreprise



SIGLE	CONVERGENCE FORMATION	CREATION	VERSION	AUTEUR	MAJ
GC	CASANOVA Charlène	03/01/2024	3	LEA Valérie	04/07/2025

AVANT PROPOS

Une telle formation vise non seulement à apaiser les tensions au sein d'une entreprise, mais aussi à développer ses compétences en communication interpersonnelle et en gestion des émotions. Savoir comment réagir face à une personne agressive est nécessaire dans tous types d'emplois, notamment dans les métiers de la vente, du secteur médical, du secteur de la sécurité privée ou de la relation client. Ces formations vous enseignent les connaissances nécessaires pour identifier un comportement agressif ou désamorcer une situation conflictuelle par la médiation et la négociation.



Public

Personnels de l'entreprise qui travaillent en contact avec le public, devant gérer les conflits en rapport avec l'activité, ou étant exposés à des risques particuliers d'agressions (braquage, risque attentat, etc.)



Accessibilité

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap sous réserve d'être en possession d'une carte professionnelle correspondant à l'activité désignée. Contactez-nous pour plus d'informations.



Prérequis

Aucun



Objectifs

Aider les personnels qui travaillent en contact du public, à gérer, en présence du public, des situations d'agressivité, voire de violence potentielle, dans le but de les désamorcer, en préservant l'image positive de la structure de l'entreprise. Décoder des attitudes laissant entrevoir un risque certain d'agression dégradée (braquage/Attentat terroriste) et adopter les bons réflexes de protection.



Délai d'acceptation de la Convention d'entrée en formation :

Le candidat à la formation MAC APS bénéficie de 14 jours pour acceptation de sa convention d'entrée en formation.



Formateurs :

Tous les formateurs justifient des compétences pour intervenir dans la formation « Gestion des Conflits ». Leur expérience et leurs qualifications sont conformes aux exigences de l'arrêté du 1er juillet 2016 modifié relatif à la certification des organismes de formation. Tous sont formés à la pédagogie adulte.

SIGLE	CONVERGENCE FORMATION	CREATION	VERSION	AUTEUR	MAJ
GC	CASANOVA Charlene	03/01/2024	3	LEA Valérie	04/07/2025



Programme :

Le programme est divisé en 8 séquences :

Séquences	DESCRIPTIF
Représentations personnelles de l'agressivité et de la violence	<ul style="list-style-type: none"> . L'individu, l'agressivité et la violence . Les besoins, le désir et l'émotion . L'insatisfaction et sa manifestation . L'inquiétude personnelle et l'expression du stress
L'agressivité : mode d'expression et moyen de contact	<ul style="list-style-type: none"> . Les déclencheurs (personnels, « institutionnels », sociaux) . La remise en cause de « l'institution » et son application au personnel désigné . La transgression des limites L'effet miroir : attitudes et réactions, escalade ou régulation
Le distingo agressivité et violence	<ul style="list-style-type: none"> . Les composants de la montée en puissance d'une situation conflictuelle . De la violence invisible ressentie à la violence physique exprimée . L'alternative : affrontement ou évitement . Les signes avant-coureurs du passage à l'acte
La gestion de l'agressivité	<ul style="list-style-type: none"> . Positionnement du personnel . Gestion de ses propres réactions, conscience de ses propres attitudes . Conscience de son rôle dans le cadre de la mission au sein de l'entreprise . Confiance en soi, maîtrise de soi, préparation personnelle au traitement des situations conflictuelles
L'anticipation et le décodage des attitudes pré-agressives	<ul style="list-style-type: none"> . L'individu et le groupe (alcoolique/braqueur/terroriste) . Les attitudes verbales et non verbales pré-conflictuelles . Le repérage des facteurs déclenchants . L'appartenance à une « équipe » et la demande de soutien
Le traitement : les conduites sécurisantes	<p>L'individu et le groupe - la « gesticulation sociale »</p> <p>Le risque potentiel des témoins partisans</p> <p>La prise de contact et le positionnement</p> <p>Distanciation physique et verbale</p> <p>L'écoute du ressenti : l'écoute active</p> <p>Questionnement, reformulation, facilitation, en le contrôlant, du « vidage de sac »</p> <p>Différencier ce qui est recevable et ce qui ne l'est pas : les sujets d'accord</p> <p>Répondre et regagner la confiance</p> <p>Gérer le temps</p> <p>Dépasser la situation conflictuelle</p> <p>Rassurer, conforter</p>
Exercices pratiques Agressivité verbale en crescendo/Violence dégradée/Attentat	<ul style="list-style-type: none"> . Analyse de cas concrets . Jeux de rôles . Scénarios fictifs de mise en situation en interactivité avec formateur et autres stagiaires de la session de formation
QCM (questionnaire à choix multiple)	30 questions concernant l'ensemble des modules vus dans la formation

SIGLE	CONVERGENCE FORMATION	CREATION	VERSION	AUTEUR	MAJ
GC	CASANOVA Charlène	03/01/2024	3	LEA Valérie	04/07/2025



Méthodes et Matériels pédagogiques :

Identification des problématiques individuelles. Alternance d'animations en plénière, sous-groupe et en individuel. Mises en situation. Travaux individuels de transposition sur les situations professionnelles de chacun.

Le Centre Convergence Formation est équipé d'un dojo pour exercices pratiques. Écran connecté, vidéos.



Evaluation :

L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation. De nombreuses mises en pratique avec différents scénarios. L'obtention de l'attestation de réalisation est rendue possible lorsque le participant est présent à l'ensemble du module et a réussi les évaluations formatives proposées par le formateur.

