

# PROGRAMME

## GÉRER LES CONFLITS ET LES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ

**Durée et rythme:** 14 h sur 2 jours

**Prérequis:** Aucun

**Public:**

Toute personne confrontée à des situations de conflits

**Financement:**

Tarif heure stagiaire ou tarif de groupe.

*Devis et Conditions tarifaires sur demande.*

**Objectifs de la formation:**

- Identifier les mécanismes des conflits et les facteurs déclencheurs de comportements agressifs.
- Mobiliser des outils de communication adaptés pour prévenir les tensions et apaiser les situations conflictuelles.
- Acquérir des outils pour agir avec discernement et maîtrise de soi en situation difficile.

**Méthodes pédagogiques:**

Apports théoriques, échanges d'expériences, mises en situation, étude de cas issus du secteur social

**Modalité pédagogique:**

en présentiel

**Évaluation/sanction de la formation:**

- Évaluation initiale
- Évaluation finale
- Délivrance d'un certificat de réalisation et/ou attestation de formation

**Qualité du ou des formateurs:**

Formateur(s) possédant une expérience dans le domaine de la formation et une expertise métier.

### JOUR 1:

**Matin:**

Accueil, présentation, tour de table.

**Module 1. Comprendre pourquoi le conflit survient**

- Définir et distinguer l'agressivité et la violence
- Notion de conflit
- L'escalade conflictuelle

**Après midi:**

**Module 2. Renforcer ses compétences relationnelles et sa posture professionnelle pour gérer efficacement les conflits en face à face**

- L'écoute active
- L'art de questionner
- Évaluer avec discernement
- Déclencheurs d'agressivité
- Enjeux sous-jacents
- Apprendre à dire non
- Médiation à chaud (médiation immédiate)

### JOUR 2:

**Matin:**

**Module 3. Prendre conscience de sa manière de réagir en situation conflictuelle**

- Décentration émotionnelle
- Réflexion sur l'effet miroir du conflit
- Trois clés pour mieux se comprendre dans le conflit
- Maîtrise des émotions
- Développement de l'empathie

**Après-midi:**

**Module 4. Cas pratiques**

- Mises en situation et jeux de rôle :
  - Simulation d'interactions conflictuelles avec débriefing collectif.
- Analyse de cas réels apportés par les participants :
  - Identification des leviers de régulation ou d'aggravation.
- Réflexion collective :
  - Retours croisés, partage de stratégies efficaces, consolidation des apprentissages.

**Délai d'entrée en formation:** Dates définies à la commande

**Modalités d'inscription:** Commande client



**Site Web:** [www.firstformation.fr](http://www.firstformation.fr)

06.16.20.14.10

contact@firstformation.fr

# PLAN DÉTAILLÉ

| Jour 1 :  |  |
|---|--|
| Matin   | Après-midi   |
| <p><b>09h00-09h30</b> : Accueil et présentation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'un climat de confiance</li> <li>• Identification des attentes des participants</li> <li>• Méthode : Tour de table interactif</li> <li>• Supports : Paperboard, marqueurs</li> </ul> <p><b>09h30-10h15</b> : Définir agressivité, violence et conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinction des notions clés</li> <li>• Méthode : Exposé interactif + échanges</li> <li>• Supports : Diaporama, cas concrets</li> </ul> <p><b>10h15-10h30</b> : Pause</p> <p><b>10h30-11h30</b> : Notion de conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des besoins, désaccords versus conflits</li> <li>• Méthode : Brainstorming en sous-groupes</li> <li>• Supports : Paperboard, post-it</li> </ul> <p><b>11h30-12h30</b> : Escalade conflictuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les étapes et signaux faibles</li> <li>• Méthode : Présentation schéma + étude de cas</li> <li>• Supports : Schéma escalade, fiches cas</li> </ul> <p><b>12h30-13h30</b> : Pause déjeuner</p>       | <p><b>13h30-14h15</b> : Écoute active</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pratiquer reformulation et validation des émotions</li> <li>• Méthode : Exercice en binôme + débriefing</li> <li>• Supports : Fiches d'exercice</li> </ul> <p><b>14h15-15h00</b> : Art de questionner</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser questions ouvertes/fermées efficacement</li> <li>• Méthode : Jeu + entraînement en triade</li> <li>• Supports : Grilles de questions</li> </ul> <p><b>15h00-15h15</b> : Pause</p> <p><b>15h15-16h00</b> : Déclencheurs d'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les causes qui peuvent provoquer de l'agressivité dans une situation conflictuelle.</li> <li>• Méthode : Étude de cas</li> <li>• Support : Grille d'analyse</li> </ul> <p><b>16h00-16h45</b> : Apprendre à dire non</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer la capacité à poser des limites tout en respectant l'autre</li> <li>• Méthode : Jeu de rôle avec débriefing</li> <li>• Support : Scénarios</li> </ul> <p><b>16h45-17h00</b> : Synthèse de la journée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolider les apprentissages, faire un retour collectif sur ce qui a été abordé durant la journée.</li> <li>• Méthode : Retour collectif, échanges, et création d'un tableau de synthèse pour visualiser les acquis.</li> </ul> |
| Jour 2 :  |  |
| Matin   | Après-midi   |
| <p><b>09h00-09h15</b> : Retour sur la veille</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Émergence des apprentissages</li> <li>• Tour de table rapide</li> </ul> <p><b>09h15-10h15</b> : Décentration émotionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apprendre à prendre du recul</li> <li>• Exercices : respiration guidée, exercice d'ancre</li> <li>• Support : Fiche technique</li> </ul> <p><b>10h15-10h30</b> : Pause</p> <p><b>10h30-11h15</b> : Effet miroir du conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser ce que le conflit révèle de soi</li> <li>• Travail individuel + binômes</li> <li>• Support : Grille d'auto-analyse</li> </ul> <p><b>11h15-12h15</b> : Maîtrise des émotions et empathie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques de régulation et d'empathie</li> <li>• Exercices pratiques, mises en situation</li> <li>• Support : Guide pratique</li> </ul> <p><b>12h15-12h30</b> : Bilan intermédiaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validation des acquis de la matinée</li> <li>• Échanges collectifs</li> </ul> <p><b>12h30-13h30</b> : Pause déjeuner</p> | <p><b>13h30-14h30</b> : Jeux de rôle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'entraîner sur cas concrets, simulation + débriefing</li> <li>• Supports : Scénarios de conflit</li> </ul> <p><b>14h30-15h30</b> : Analyse de cas réels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier leviers de régulation</li> <li>• Travail en sous-groupes + restitution</li> <li>• Supports : Grilles d'analyse</li> </ul> <p><b>15h30-15h45</b> : Pause</p> <p><b>15h45-16h30</b> : Réflexion collective</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction d'une boîte à outils des pratiques efficaces</li> <li>• Co-construction en groupe</li> <li>• Support : Paperboard</li> </ul> <p><b>16h30-16h50</b> : Évaluation des acquis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesurer les apprentissages</li> <li>• Quiz + auto-évaluation</li> <li>• Support : Questionnaire</li> </ul> <p><b>16h50-17h00</b> : Clôture</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorisation des acquis</li> <li>• Tour de table final</li> <li>• Support : Récapitulatif</li> </ul>   |

**Délai d'entrée en formation:** Dates définies  
à la commande

**Modalités d'inscription:** Commande client



**Site Web:** [www.firstformation.fr](http://www.firstformation.fr)

06.16.20.14.10

contact@firstformation.fr