

# GÉRER LES CONFLITS

## ET LES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ

Les conflits font partie intégrante de la vie professionnelle. Ils naissent souvent de malentendus, de divergences de valeurs, de pressions organisationnelles ou de difficultés relationnelles. Savoir les comprendre, les anticiper et les désamorcer est une compétence essentielle pour préserver la qualité des relations, la cohésion d'équipe et le bien-être au travail.

### Durée et rythme

- Modules en présentiel de 2 x 7 heures.

### Publics et pré-requis

Toute personne confrontée à des situations de conflits

Aucun pré-requis.

### Groupe

12 stagiaires maximum

### Lieu

En Centre de formation  
ou en intra à la demande du client

### Coût / financement

Tarif à l'heure stagiaire ou tarif de groupe.  
Devis et Conditions tarifaires sur  
demande.

### Informations

FIRST FORMATION,  
19 Impasse Jeanne MARLIN  
06300 Nice  
06 16 20 14 10  
[contact@firstformation.fr](mailto:contact@firstformation.fr)



### Programme de formation

- **Module 1** : Comprendre pourquoi le conflit survient.
- **Module 2** : Renforcer ses compétences relationnelles et sa posture professionnelle pour gérer efficacement les conflits en face à face : l'art de questionner, l'écoute active, l'assertivité...
- **Module 3** : Prendre conscience de sa manière de réagir en situation conflictuelle : la décentration émotionnelle, l'effet miroir, maîtriser ses émotions...
- **Module 4** : Mises en situation et analyse de cas pratiques : Identification des leviers de régulation ou d'aggravation, stratégies efficaces...



### Moyens pédagogiques et techniques

La formation se déroulera sur le principe de la pédagogie active, en plaçant les participants au cœur de l'acte formatif.

La formation privilégiera :

- Possible en intra-entreprise à la demande du client.
- Multi-supports numériques et imprimables
- Apports théoriques, échanges d'expériences, études de cas issus du secteur social.