Gestion des Conflits

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26217953F — Mise à jour : 12 août 2026

Organisme responsable : **SIGMAXIS FORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

Comprendre les mécanismes du conflit et de l'escalade de l'agressivité.

Repérer les signaux précurseurs d'une situation qui dégénère.

Adapter sa communication verbale et non verbale pour désamorcer.

Appliquer les techniques de médiation et d'assertivité.

Gérer son stress et ses émotions en situation de tension.

Connaître le cadre juridique applicable : légitime défense, obligation de secours.

Programme

- Mécanismes du conflit & de l'agressivité

  1h30

  - La courbe de l'agressivité : naissance, montée, crise, retombée.
  - Les types de conflits, leurs origines et les profils d'individus en situation de stress ou de colère.
  - Facteurs déclencheurs et aggravants en milieu professionnel.
  - Signaux faibles : identifier une situation avant qu'elle ne dégénère.
  - Exercice : analyse de situations vécues par les stagiaires.
- M2

  Communication & techniques de désamorçage

  2h00

  - **Communication verbale** : choix des mots, reformulation, écoute active.
  - **Communication non verbale** : posture, regard, distance, gestuelle.
  - Le positionnement assertif : s'affirmer sans agresser (méthode DESC).
  - Techniques de désamorçage : empathie, reformulation, recadrage · le « dialogue contrôlé ».
  - Mises en situation : jeux de rôles filmés avec débriefing collectif.
- M3

  Gestion du stress & des émotions

  1h30

  - Le mécanisme du stress : réactions physiologiques (adrénaline, effet tunnel).
  - Techniques de respiration et de recentrage rapide.
  - Garder sa lucidité face à une agression verbale : gestion de la peur et de la colère.
  - L'après-crise : le débriefing émotionnel après un incident.
  - Atelier pratique : exercices de gestion du stress en temps réel.
- M4

  Cadre juridique & conduite à tenir

  2h00

  - La légitime défense : conditions et limites (art. 122-5 du Code pénal).
  - Non-assistance à personne en danger (art. 223-6 du Code pénal).

- Gestion de la distance de sécurité : proxémie et placement.
- Savoir quand et comment alerter (collègues, hiérarchie, forces de l'ordre) · compte rendu d'incident et main courante.
- **Mise en situation finale** : scénario complet : détection, désamorçage, alerte, débriefing.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2366057S	Présentiel	Cesson-Sévigné	23/10/2026	23/10/2026
2366058S	Présentiel	Cesson-Sévigné	18/11/2026	18/11/2026

Source : GREF Bretagne #26217953F