



PROGRAMME DE FORMATION · PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

# Gestion des conflits

## Prévention & désamorçage de l'agressivité

Faire face aux situations de tension, d'incivilité ou d'agressivité · S'inscrit dans l'obligation de sécurité de l'employeur (art. L 4121-1 du Code du travail) et dans la démarche du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

**7h**

1 JOUR

**4 – 12**

STAGIAIRES / SESSION

**70 %**PRATIQUE · JEUX DE  
RÔLE**100 %**

VERBAL · SANS CONTACT

### 1 Informations générales

#### INTITULÉ & FINALITÉ

Gestion des Conflits : prévention et désamorçage de l'agressivité. Donner à chaque professionnel exposé les clés pour repérer une situation qui dégenère, désamorcer par la communication, gérer son stress et connaître la conduite à tenir, dans un cadre juridique maîtrisé.

#### CADRE RÉGLEMENTAIRE

Obligation de sécurité de l'employeur (art. L 4121-1 du Code du travail). Formation recommandée dans le cadre du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

#### PUBLIC VISÉ

Tout professionnel confronté à des situations de tension, d'incivilité ou d'agressivité : accueil et réception, commerce et vente, transport, service public, médico-social.

#### PRÉREQUIS

Aucune connaissance préalable requise.

#### EFFECTIF

Groupe de 4 à 12 personnes maximum, pour permettre à chacun de participer aux mises en situation.

**LIEUX & MODALITÉS**

Intra-entreprise : sur le site du client, salle adaptée.  
Inter-entreprise : Centre d'Affaires Alizés, Cesson-Sévigné (Rennes, 35). Formation 100 % présentielle.

**DÉLAIS & MODALITÉS D'ACCÈS**

Inter : inscription possible jusqu'à 1 semaine avant le début de la session. Intra : sous 2 semaines après validation de la convention, sous réserve de disponibilité. Inscription validée après signature de la convention de formation et du devis (art. L. 6353-1 du Code du travail). Contact : formation@sigmaxis.fr · 02 99 83 05 52.

**ACCESSIBILITÉ HANDICAP**

Formation accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR) : 100 % verbale et comportementale, aucune composante physique. Contacter notre Référent Handicap en amont pour étudier les adaptations pédagogiques.

**TARIFS & FINANCEMENT**

Sur devis (intra : par session de 4 à 12 personnes ; inter : par personne). Devis personnalisé selon l'effectif, la modalité et vos contraintes. Financement possible : OPCO (plan de développement des compétences, art. L. 6321-1 du Code du travail).

## 2 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- 1 **Comprendre** les mécanismes du conflit et de l'escalade de l'agressivité.
- 2 **Repérer** les signaux précurseurs d'une situation qui dégénère.
- 3 **Adapter** sa communication verbale et non verbale pour désamorcer.
- 4 **Appliquer** les techniques de médiation et d'assertivité.
- 5 **Gérer** son stress et ses émotions en situation de tension.
- 6 **Connaître** le cadre juridique applicable : légitime défense, obligation de secours.

### 3 Contenu détaillé

#### MODULE 1 · MÉCANISMES DU CONFLIT & DE L'AGRESSIVITÉ

1h30

- **La courbe de l'agressivité** : naissance, montée, crise, retombée.
- **Les typologies** : les différents types de conflits et leurs origines (profils d'individus en situation de stress ou de colère).
- **Les facteurs aggravants** : facteurs déclencheurs en milieu professionnel.
- **Les signaux d'alerte** : identifier les signaux faibles avant qu'une situation ne dégénère.
- **Exercice** : analyse de situations vécues par les stagiaires.

#### MODULE 2 · 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 d'intervention** : empathie, reformulation, recadrage.
- **Le « dialogue contrôlé »** : garder la maîtrise de l'échange.
- **Mises en situation** : jeux de rôles filmés avec débriefing collectif.

#### MODULE 3 · GESTION DU STRESS & DES ÉMOTIONS

1h30

- **Le mécanisme du stress** : réactions physiologiques (adrénaline, effet tunnel).
- **Réponses tactiques** : techniques de respiration et de recentrage rapide.
- **Garder le contrôle** : maintenir 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.

#### MODULE 4 · CADRE JURIDIQUE & CONDUITE À TENIR

2h00

- **La légitime défense** : conditions et limites (art. 122-5 du Code pénal).
- **Obligation de secours** : non-assistance à personne en danger (art. 223-6 du Code pénal).
- **Sécurité physique** : gestion de la distance de sécurité (proxémie et placement).
- **Procédure interne** : savoir quand et comment alerter (collègues, hiérarchie, forces de l'ordre) et rédiger un compte rendu d'incident / main courante.
- **Mise en situation finale** : scénario complet : détection, désamorçage, alerte, débriefing.

## 4 Méthodes et moyens pédagogiques



### Pédagogie active · 70 % pratique, 30 % théorie

Alternance d'apports théoriques, d'échanges basés sur le vécu des stagiaires et de mises en situation.



### Jeux de rôles filmés

Caméra et écran de diffusion pour l'enregistrement et le débriefing collectif des mises en situation · support de cours projeté.



### Support remis

Livret de synthèse et fiches réflexes remis aux stagiaires, à conserver.

## 5 Moyens d'encadrement



### Formateur expert en activité

Activité professionnelle de la sécurité en cours · expérience terrain avérée en gestion de situations conflictuelles.



### Communication de crise

Formation certifiée aux techniques de communication de crise · compétences pédagogiques confirmées pour la formation d'adultes.

## 6 Suivi et évaluation (validation)



### Suivi de l'exécution

Feuilles d'émargement signées par demi-journée par les stagiaires et le formateur.



### Évaluation des acquis

Auto-évaluation de positionnement avant / après la formation · évaluation formative continue (grille d'observation lors des mises en situation) · évaluation sommative : QCM de 10 questions en fin de session.



### Sanction de la formation

Attestation de fin de formation nominative remise à chaque participant (art. L. 6353-1 du Code du travail).



### Indicateurs de résultats

Nouveau programme : taux de satisfaction, taux de réussite au QCM et nombre de stagiaires formés communiqués et actualisés dès les premières sessions 2026, sur [www.sigmaxis.fr](http://www.sigmaxis.fr) (démarche Qualiopi).

## ✓ Le parcours du stagiaire

### En amont

#### Positionnement

Auto-évaluation de positionnement et recueil des situations vécues : la journée s'appuie sur les cas réels des participants.

*Questionnaire transmis avant la session*

### Jour J

#### 7h en pédagogie active

Mécanismes du conflit, désamorçage, gestion du stress, cadre juridique. Jeux de rôles filmés et scénario complet en mise en situation finale.

*70 % pratique · 30 % théorie*

### Après

#### Ancrage des réflexes

Fiches réflexes à conserver, auto-évaluation comparée avant / après et débriefing. Pour les agents de sécurité privée, ces compétences sont approfondies dans le MAC APS.

*Réf. interne FORM-MACAPS-01*

SIGMAXIS FORMATION · SASU au capital de 1000 € · RCS Rennes 999 213 796 · 22 rue de la Rigourdière, Centre d'Affaires ALIZES, 35510 Cesson-Sévigné · 02 99 83 05 52 · formation@sigmaxis.fr · www.sigmaxis.fr

Déclaration d'activité n° 53351283135 (préfet de région de Bretagne) · Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État · Certifié Qualiopi n° QUA009450 (actions de formation)