

Gestion des conflits et de l'agressivité : Neutraliser les incivilités au quotidien pour transformer chaque tension en échange constructif.

Durée	Format	Public	Niveau
1, 2 ou 3 jours (soit 7h, 14h, ou 21h)	Présentiel	Professionnels en lien avec du public	Tous niveaux

1. Contexte et Formats Pédagogiques (1, 2 ou 3 Jours)

La gestion de l'accueil et des situations tendues ne s'improvise pas ; elle repose sur la capacité à désamorcer l'agressivité, à poser un cadre ferme et sécurisant, et à maintenir un dialogue constructif. Afin de répondre précisément aux enjeux de terrain des professionnels, cette formation est proposée selon trois formats modulaires progressifs :

- **Format 1 jour (Essentiel) – Module 1 et 2** : Comprendre les mécanismes de l'agressivité, identifier les situations d'accueil critiques, maîtriser les bases de l'écoute active et s'entraîner à désamorcer les premières tensions.
- **Format 2 jours (Standard - Recommandé) – Module 1, 2, 3, et 4** : Approfondir les techniques de communication et de désamorçage, adapter sa posture aux situations difficiles, poser un cadre professionnel et gérer les situations conflictuelles avec assertivité.
- **Format 3 jours (Approfondi / Transformation) – Module 1 à 5** : Définir la juste distance professionnelle, faire face à des situations de crise complexes, réagir avec agilité face à l'inattendu et concevoir son plan d'action individuel pour le terrain.

2. Programme Détaillé selon les Modules

Module 1 : Comprendre les mécanismes du conflit

Comprendre les mécanismes du conflit et de l'agressivité

Identifier les facteurs favorisant l'escalade des tensions

Développer des stratégies de prévention des conflits

Module 2 : Adapter sa communication en situation de tension

Développer une écoute active et une reformulation efficace

Adapter sa communication aux situations de tension

Favoriser le dialogue et la compréhension mutuelle

Module 3 : Désamorcer et gérer les situations conflictuelles

Utiliser des techniques de désamorçage adaptées

Communiquer de manière assertive et constructive

Poser des limites professionnelles

Module 4 : Adopter une posture professionnelle adaptée

Ajuster sa posture face aux situations difficiles

Maintenir une juste distance professionnelle

Adapter sa communication aux différents profils d'interlocuteurs

Module 5 : Gérer les situations complexes

Réagir de manière adaptée face aux situations complexes

Développer ses capacités à gérer les situations de crise

Construire un plan d'action favorisant le transfert durable des acquis

3. Grille Tarifaire Officielle (2026-2027)

Conformément aux tarifs en vigueur de Prisma Compétences, les investissements pour cette formation se décomposent ainsi :

FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE



Format de Formation	Tarif Intra HT	Tarif Inter HT / personne
Formation — 1 jour	1 500 €	380 €
Formation — 2 jours	2 400 €	780 €
Formation — 3 jours	3 300 €	1 100 €

Conditions annexes : Dispositions complémentaires et conditions tarifaires :

- **Frais de déplacement :** Le Mans et jusqu'à 30 km : Inclus. Au-delà : 0,70 €/km ou frais réels (train, péages, hôtel).
- **Remises commerciales :** 2 formations réservées : 5 % de remise | 3 formations ou plus : 10 % de remise. Parcours annuel et partenaires : Sur devis.
- **Intervenant :** Intervenant supplémentaire (si nécessaire) : +400 à +600 € HT / jour.

Aide au financement : Nos formations peuvent être prises en charge par votre OPCO. Nous vous accompagnons, si vous le souhaitez, de A à Z dans l'étude de vos droits et dans les démarches administratives liées à votre demande de financement.

4. Méthodes Pédagogiques et Outils

Notre approche pédagogique privilégie l'expérientiel et l'ancrage opérationnel immédiat. L'alternance d'apports théoriques rigoureux et d'exercices pratiques garantit une mise en application directe sur le terrain professionnel.

- **Pédagogie active :** Études de cas réels tirés du monde de l'entreprise et mises en situation théâtralisées.
- **Retours d'expérience :** Analyse de pratiques professionnelles (interview) et partages d'expériences entre pairs.
- **Supports dédiés :** Remise d'un livret pédagogique complet incluant des fiches mémos, grilles d'évaluation et check-lists.

5. Modalités d'Évaluation et Suivi

Le suivi de l'acquisition des compétences et l'évaluation de l'impact de la formation reposent sur un dispositif rigoureux et multidimensionnel :

- **Positionnement initial :** Évaluation diagnostique en amont de la formation.
- **Suivi continu :** Évaluations formatives tout au long du parcours à travers les exercices pratiques et debriefings.

FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE



- **Évaluation finale :** Questionnaire d'évaluation des acquis à chaud en fin de session et attestation de fin de formation.
- **Ancrage terrain :** Évaluation à froid à J+60 mesurant l'ancrage des pratiques et l'évolution de la posture sur le terrain.