

# Gestion des conflits et de l'agressivité

## Financement

Formation professionnelle continue  
Non conventionnée / sans dispositif

## Organisme responsable et contact

MODULA FORMATION  
Emilie CRAVEA  
05.56.44.58.68  
contact@modula-formation.com

## Accès à la formation

### Publics visés :

Demandeur d'emploi  
Jeune de moins de 26 ans  
Personne handicapée  
Salarié(e)  
Actif(ve) non salarié(e)

### Sélection :

Inscription directe ou par un conseiller  
en insertion professionnelle

### Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

### Conditions d'accès :

Toute personne confrontée à des situations  
conflictuelles et stressantes au quotidien.

### Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de  
professionnalisation  
possible ?

Non

## Objectif de la formation

A l'issue de cette formation, le participant sera capable de : - Apprendre à anticiper, comprendre et désamorcer les situations de mésentente et d'incompréhension pouvant dégénérer en conflits individuels ou collectifs. - Améliorer ses talents de négociateurs et gérer les conflits au quotidien en sachant élaborer des solutions durables.

## Contenu et modalités d'organisation

Programme 1. Les différents types de désaccords Les indicateurs de conflits. Les conflits ouverts et fermés. Typologie des rapports de force. 2. La psychologie du conflit L'instauration du conflit. Les facteurs du conflit, la peur, la force, l'équité. Le centre du conflit. La durée. 3. Les causes de désaccords professionnels Diversité des personnes, des modes de vie, des cultures. Conflits d'intérêts, de valeurs, de rôles... Pression des échéances, des imprévus. Non-participation aux décisions. Abus de pouvoir. Manque de communication, d'information. 4. Les attitudes face aux conflits Les comportements spontanés. Repérer ses préjugés, ses croyances. Gérer ses émotions. 5. Approche constructive de résolution des conflits La spirale de l'agressivité. Les comportements efficaces et inefficaces. La phase préparatoire, le diagnostic, l'analyse des causes. La recherche des solutions, la phase des enjeux. Savoir sortir des situations de blocage. Les compromis gagnant/gagnant. Le contrat commun et l'après conflit. 6. L'arbitrage et la médiation Dépassement des rapports. Les six étapes de la médiation. Repérer les véritables sources de conflits. Mener une négociation entre deux parties. La solution finale et le suivi. 7. La prévention des conflits Exprimer les désaccords. clarifier. Traiter les revendications, gérer les tensions. Faire face aux tactiques, aux critiques. Travailler avec une personne difficile. Favoriser la cohésion dans une équipe. Savoir dire non.

### Durées de la formation

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

## Validation(s) Visée(s)

### > Attestation de fin de formation

## Et après ?

### Suite de parcours

Non renseigné

## Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00211042	du 01/01/2021 au 31/12/2021	(33)	MODULA FORMATION		Non éligible	FPC
00211041	du 01/01/2021 au 31/12/2021	(33)	MODULA FORMATION		Non éligible	FPC
00231307	du 01/01/2022 au 31/12/2022	(33)	MODULA FORMATION		Non éligible	FPC
00231306	du 01/01/2022 au 31/12/2022	(33)	MODULA FORMATION		Non éligible	FPC

**00337274**du 01/01/2023 au  
31/12/2023

(33)

**MODULA  
FORMATION**Non  
éligibleFPC**00337276**du 01/01/2023 au  
31/12/2023

(33)

**MODULA  
FORMATION**Non  
éligibleFPC**00428118**du 01/01/2024 au  
31/12/2025

(33)

**MODULA  
FORMATION**Non  
éligibleFPC**00450583**du 13/03/2024 au  
31/12/2025

(17)

**MODULA  
FORMATION**Non  
éligibleFPC