

## Faire face à une situation conflictuelle

Public visé et Pré requis de la formation : Aucun Conditions d'accès : Etre majeur

**Durée**: 1 jours **Heures**: 7 h

Nombre maximum de places par session : 12

Délai d'accès à la formation : 15 jours avant le début de la formation

**Prix**: 180 € / pers.

Taux de satisfaction: 90%

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Formation et locaux accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin de pouvoir vous accueillir dans les meilleures conditions, un contact avec notre centre de formation est

impératif

# Actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience, dans les conditions prévues au livre IV de la présente partie

#### **OBJECTIFS**

Permettre aux participants de développer des compétences pour identifier, gérer et résoudre des situations conflictuelles de manière efficace et constructive. L'apprenant sera capable de comprendre les causes du conflit, d'adopter des techniques de communication adaptées et de mettre en place des stratégies pour désamorcer les tensions et trouver des solutions.

#### **DÉOUCHÉS**

Sans objet

#### **ÉQUIVALENCES**

Sans objet

#### **SPÉCIALITÉ**

Formations générales

#### **VALIDATION**

Attestation de fin de formation

#### **MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES**

Supports théoriques : présentations, support visuel. Cas pratiques : mises en situation, jeux de rôles. Évaluations : QCM, tests pratiques. Supports numériques : Vidéos pédagogiques montrant des situations de sécurité, des démonstrations de gestes techniques ou l'utilisation correcte d'équipements. Plateformes en ligne pour les révisions à distance et les tests d'évaluation des acquis. Supports ludiques : jeux de société adapté, serious game

#### **QUALIFICATION DE L'INTERVENANT**

Professionnels expérimentés du secteur de la sécurité privée pour partager des retours d'expérience concrets. Encadrement individuel : chaque stagiaire peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour progresser à son rythme

#### ÉVALUATION

QCM, tests de connaissance à la fin de chaque module théorique. Évaluations pratiques des compétences sur le terrain avec des grilles d'observation précises si le scénario le prévoit

### Contenu pédagogique

Identifier et analyser les différentes situations de

Définition : Qu'est-ce qu'un conflit ?

- Analyse des facteurs favorisant l'émergence de l'agressivité
- Étude des mécanismes de défense
- Les différents comportements à risque
- Cas particuliers : les personnes sous l'emprise d'alcool ou produits illicites, les comportements d'opposition, de refus, de provocation, etc.

#### Anticiper et prévenir les conflits :

- Techniques de désamorçage
- Gestion des émotions et du stress
- Développement d'un climat favorable

#### Gérer

une situation de conflit :

- Outils d'aide à la résolution de conflit
- Les modes de communication et de régulation

- (verbale et non verbale)

  Le dialogue constructif (méthode DESC)
- Postures et distances de sécurité mesurer l'intensité
- Adaptation aux situations rencontrées (se positionner avec efficacité)