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 conflits :
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)