



Formation Express : Gestion des Conflits et des Agressions Verbales pour les Professionnels en Contact avec le Public ^{GCPP1}

Gérer les conflits ne s'improvise pas. La formation CNGC permet aux professionnels en contact avec le public de prévenir les tensions, désamorcer les situations à risque et agir en toute sécurité et légalité.

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Cette formation vise à renforcer la capacité des professionnels en contact avec le public à prévenir et gérer les situations conflictuelles et d'agressivité verbale, afin de réduire les incidents, sécuriser les équipes et préserver la qualité de la relation avec le public. Elle contribue à professionnaliser les pratiques, à limiter les risques humains et juridiques, et à améliorer le climat de travail au sein des organisations.



Public Visé

Professionnels en contact avec le public, quel que soit leur secteur d'activité, qui peuvent être exposés à des situations de tension, d'agressivité ou de conflit verbal dans le cadre de leurs fonctions.



Pré Requis

- Aucun prérequis technique ou théorique n'est exigé.
- Une compréhension suffisante de la langue française à l'oral et à l'écrit est nécessaire pour suivre la formation.

Les + métier

Formation CNGC à la gestion des conflits et des agressions verbales pour les professionnels en contact avec le public : comprendre les mécanismes du conflit, détecter les signaux avant-coureurs et désamorcer les tensions par une approche exclusivement comportementale, centrée sur la prévention et la posture professionnelle. Formation d'une journée en Inter ou Intra

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Définir ce qu'est un conflit et distinguer situation difficile, conflit et agression en contexte professionnel.
Expliquer les mécanismes émotionnels liés au conflit ainsi que les effets du stress sur le fonctionnement du cerveau.
Identifier les signaux verbaux, paraverbaux et non verbaux annonçant une montée en tension.
Adapter leur posture professionnelle et leur niveau de vigilance face à une situation potentiellement conflictuelle.
Mettre en œuvre des techniques de désescalade verbale.
Éviter les postures et les comportements aggravants.
Appliquer les principes de proportionnalité, de prévention et de responsabilité professionnelle dans la gestion d'une situation tendue.
Maintenir un comportement professionnel adapté sous pression lors

Méthodes pédagogiques

La formation repose sur une approche pédagogique active, alternant apports théoriques via diaporama, récits d'expériences vécues, échanges de bonnes pratiques, jeux de rôle, mises en situations professionnelles. Chaque exercice donne lieu à un débriefing collectif, favorisant l'implication des participants, l'expérimentation concrète des outils et l'acquisition progressive des compétences.

Parcours pédagogique

La formation s'articule autour de modules progressifs permettant aux participants de comprendre les mécanismes du conflit, d'identifier les situations à risque et de mettre en œuvre des techniques de désescalade verbale adaptées au contexte professionnel. Elle vise à développer une posture professionnelle sécurisée, à renforcer la capacité d'anticipation et à favoriser une gestion maîtrisée des tensions, dans le respect du cadre juridique applicable.

MODULE 1 — Comprendre le conflit

Objectifs pédagogiques

- Définir ce qu'est un conflit en contexte professionnel.
- Distinguer situation difficile, conflit et agression.
- Identifier les mécanismes émotionnels liés à la perception de menace.
- Comprendre les facteurs favorisant l'escalade conflictuelle.

MODULE 2 — Le fonctionnement du cerveau sous stress

Objectifs pédagogiques

- Expliquer le fonctionnement du cerveau en situation de stress.
- Identifier les réactions instinctives de survie.
- Comprendre les effets du détournement amygdalien.
- Reconnaître l'impact de l'effet tunnel sur la prise de décision.

MODULE 3 — Détecter avant l'explosion

Objectifs pédagogiques

- Identifier les signaux verbaux, paraverbaux et non verbaux d'une montée en tension.
- Repérer les signes avant-coureurs d'escalade conflictuelle.
- Analyser une situation à risque en contexte professionnel.
- Adapter son niveau de vigilance face aux signaux faibles.

MODULE 4 — Communiquer sous tension

Objectifs pédagogiques

- Mettre en œuvre une posture apaisante et professionnelle.
- Utiliser des techniques de désescalade verbale.
- Identifier et éviter les comportements aggravants.
- Gérer les provocations et les insultes de manière adaptée.
- Intervenir au moment opportun pour favoriser l'apaisement.



MODULE 5 — Posture professionnelle & vigilance

Objectifs pédagogiques

- Adapter son comportement en fonction du niveau de vigilance.
- Appliquer les principes de proportionnalité et de prévention.
- Dépersonnaliser les attaques et maîtriser son égo professionnel.
- Agir dans le respect du cadre juridique applicable.
- Identifier les bonnes pratiques de documentation des incidents.

MODULE 6 — Mises en situation et jeux de rôle

Objectifs pédagogiques

- Mettre en pratique les techniques de désescalade verbale.
- Identifier ses automatismes en situation de tension.
- Ajuster sa posture professionnelle à travers le feedback collectif.
- Consolider les acquis par l'expérimentation encadrée.

Moyens pédagogiques

Supports de formation projetés, salle adaptée, supports visuels, mises en situation et jeux de rôle encadrés, démonstrations du formateur, espaces dédiés à la pratique des gestes de sécurité et débriefings collectifs.

Qualification Intervenant-e-s

Formateurs professionnels formés en interne par CNGC, spécialisés en gestion des conflits et des situations tendues, disposant d'une expérience terrain auprès de professionnels en contact avec le public

Méthodes et modalités d'évaluation

- Questionnaire en début et fin de formation permettant d'évaluer la progression de l'apprenant.
- Observation lors des mises en situation et jeux de rôles.
- Évaluation continue tout au long de la formation.
- Débriefings collectifs et individuels.
- A l'issue de la formation, l'apprenant recevra une attestation individuelle de fin de formation.

Modalités d'accès :

L'inscription à la formation est réalisée après analyse des besoins et validation du devis par l'organisation cliente.

Délai d'accès à la formation :

Les délais d'accès à la formation sont définis en fonction des disponibilités et de la planification des sessions, généralement dans un délai de 7 à 30 jours après validation de l'inscription.

Moyens à mettre en oeuvre

En intra, le client doit mettre à disposition une salle équipée de tables, de chaises, d'un vidéoprojecteur et d'un paperboard

Modalités d'accessibilité handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Une étude des besoins spécifiques est réalisée en amont afin d'adapter, dans la mesure du possible, les modalités pédagogiques, matérielles et organisationnelles. Les personnes concernées sont invitées à nous contacter avant l'inscription afin d'évaluer les conditions d'accueil et de mise en oeuvre de la formation.



Durée

7.00 Heures 1 Jour



Contactez-nous !

YOANN KORZENIOWSKI
Directeur Général

Tél. : 06 50 70 83 15
Mail : yoann@cngc.fr