



GCPP3

Formation Immersive: Gestion des Conflits pour les Professionnels en Contact avec le Public

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, 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



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 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 pour les professionnels en contact avec le public : prévenir et désamorcer les situations à risque, agir en toute sécurité et légalité. Formation de 3 jours en Inter ou Intra.

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Comprendre les mécanismes du conflit, de l'agressivité et les réactions humaines face au stress.
Identifier les signes avant-coureurs et les situations à risque en contexte professionnel.
Adapter leur communication et leur posture professionnelle afin de prévenir et désamorcer les tensions.
Appliquer les principes de vigilance et de distances de sécurité.
Agir dans le respect du cadre juridique applicable.
Adopter des postures sécuritaires et mettre en œuvre des gestes simples de protection et de défense adaptés au contexte professionnel.
Intervenir de manière appropriée pour se protéger, protéger un

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 situation professionnelles et pratique encadrée de gestes et postures de sécurité et de défense. Chaque exercice donne lieu à un débriefing collectif, favorisant l'implication des participants, l'expérimentation

Parcours pédagogique

Cette formation aborde les mécanismes du conflit et de l'agressivité en contexte professionnel, les réactions humaines face au stress et au danger, ainsi que le cadre juridique applicable. Elle permet aux participants de développer une lecture des situations conflictuelles, d'anticiper les risques, d'adapter leur communication et leur posture professionnelle, et de désamorcer les tensions. La formation intègre également le travail sur la vigilance, les postures sécuritaires, l'intervention pour un collègue et l'accompagnement post-agression, ainsi que la pratique encadrée de gestes et postures de sécurité.

JOUR 1 — COMPRENDRE, SE SITUER ET SE SÉCURISER

Objectifs pédagogiques

- Comprendre la nature et l'évolution d'un conflit
- Identifier les effets du stress sur le comportement
- Connaître le cadre juridique de l'intervention professionnelle

JOUR 2 — LIRE, ANTICIPER ET DÉSAMORCER

Objectifs pédagogiques

- Détecter les signes avant-coureurs d'agression
- Développer une lecture comportementale fiable
- Adapter sa communication pour éviter l'escalade

JOUR 3 — AGIR, SE PROTÉGER ET INTÉGRER PAR LA PRATIQUE

Objectifs pédagogiques

- Adapter son comportement au niveau de danger
- Adopter des postures sécuritaires efficaces
- Intégrer les apprentissages par la pratique

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 et formés aux approches comportementales, relationnelles et sécuritaires.

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

Pour les formations de type intra : le client doit mettre à disposition une salle équipée de tables, de chaises, d'un écran de projection, d'un vidéoprojecteur avec câble HDMI et enfin d'un paperboard avec des marqueurs de différentes couleurs.

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 œuvre de la formation.

Durée

21.00 Heures 3 Jours



Contactez-nous !

YOANN KORZENIOWSKI
Directeur Général

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