



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

OBJECTIF PEDAGOGIQUE :

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

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 limiter les risques humains et juridiques, et à améliorer le climat de travail au sein des organisations.

Public visés :

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 pré-requis 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.

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 concrète des outils et l'acquisition progressive des compétences.

Moyens pédagogiques et technique :

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.

CONTACT DU REFERENT PEDAGOGIQUE :

centredeformation@formafac.net

Nombre de stagiaires

Maxi : 10

Mini : 1

Durée : 3 jours / 21 h

Tarifs : Forfait 3 jours

INTRA ENTREPRISE	Prix /groupe
De 1 à 10 personnes :	7800,00 euros
Au delà de 10 personnes :	sur devis
INDIVIDUEL	1950,00 euros

Modalité et délais d'inscription :

- En ligne, par mail
- Jusqu'à la veille

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

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.

> Merci de contacter notre référent handicap à l'adresse :
contact.handicap@formafac.fr

Repas sur place (sur réservation)

Formule : 20 euros
boissons (non alcoolisée)
et café compris.

Lieu :

1 rue du Tarn - 78200 BUCHELAY / 1^{er} étage
et FRANCE entière



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

LES MÉTIER :

Formation Formafac 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.

Qualification Intervenant

Formateurs professionnels formés en interne par Formafac, 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

- Quiz 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.

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 vidéo-projecteur avec câble HDMI et enfin d'un paper-board avec des marqueurs de différentes couleurs.

PROGRAMME :

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