

Gestion des conflits & situations dégradées

2026

MODULE SÉCURITÉ PRIVÉE · GESTION DES CONFLITS

Gestion des conflits & situations dégradées

Développer la capacité de l'agent à analyser un comportement conflictuel, à désamorcer une situation de tension et à faire face à une situation dégradée en maîtrisant son stress, dans le respect du cadre légal.

DURÉE

21h

EFFECTIF

4-12

ENCADREMENT

1+

QUALIOP

Centre certifié

Programme adaptable au contexte du client, au site, aux risques et aux équipements disponibles.

Vue d'ensemble du programme

- | | | |
|----|--|----------|
| 01 | Présentation générale
Public, prérequis, organisation et finalité | p. 3 |
| 02 | Objectifs & contenus
Compétences, thématiques et applications | p. 4-9 |
| 03 | Pédagogie & validation
Méthodes, moyens, déroulé et évaluation | p. 10-14 |
| 04 | Contact
Validation et planification | p. 15 |

Une formation claire, structurée et directement exploitable

Développer la capacité de l'agent à analyser un comportement conflictuel, à désamorcer une situation de tension et à faire face à une situation dégradée.

Public concerné

Agents de prévention et de sécurité et professionnels confrontés à des situations conflictuelles ou de tension dans l'exercice de leurs missions.

Prérequis

Aucun prérequis.

Organisation

- Durée : 21 h (3 jours de 7 h)
- Effectif : 4-12 participants max.
- Modalité : présentiel
- Encadrement : 1 formateur(s)

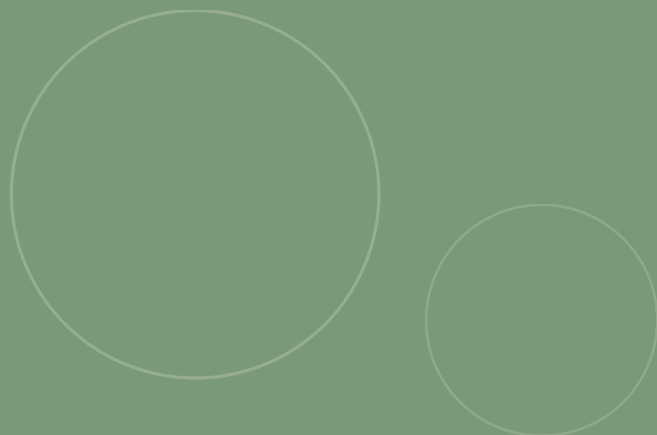
FINALITÉ

Permettre à l'agent d'analyser les comportements conflictuels, de résoudre un conflit et de faire face à une situation conflictuelle dégradée en toute sécurité, dans le respect du cadre légal.

PROGRAMME

CONFLITS

Gestion des conflits & situations dégradées · 21h



Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

01 Analyser

- Analyser les comportements conflictuels, leurs origines et évaluer la dangerosité d'une situation

02 Résoudre

- Traiter une agression verbale, gérer ses émotions et adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptés

03 Intervenir

- Intervenir par étapes pour désamorcer un conflit et en gérer les conséquences

04 Gérer le stress

- Maîtriser les effets du stress, récupérer par la respiration et agir en état de nécessité face à une agression

Contenu du programme — 1/4

Séquence 1-1 · Analyser les comportements conflictuels (3 h)

- Les origines des conflits
- Les différents types de conflits
- La stimulation et les motivations des conflits
- Les étapes d'un conflit
- La prévention du conflit

Contenu du programme — 2/4

Séquence 1-2 · Résoudre un conflit (2 h)

- Traiter une agression verbale
- Gérer les émotions
- Adopter des techniques verbales
- Intervenir par étapes
- Adopter une posture, un regard et une gestuelle adaptés

Contenu du programme — 3/4

Séquence 1-3 · Analyser, résoudre et gérer un conflit (9 h)

- Évaluation de la dangerosité du conflit
- Savoir gérer le conflit
- Savoir gérer les conséquences du conflit
- Mise en situation pratique dans le cadre des missions de l'agent de prévention et de sécurité — 7 h

Contenu du programme — 4/4

Séquence 2-1 · Situations conflictuelles dégradées (7 h dont 4 h de pratique)

Connaissances

- Les différents types de stress et leur mode de fonctionnement
- Le mécanisme du stress
- Le stress différé et sa gestion post-événement

Savoir-faire — pratique (4 h)

- Gérer les effets gênants du stress
- Utiliser les effets positifs du stress
- Maîtriser le stress in situ
- Appliquer les principes de récupération par la respiration
- Évacuer la tension
- Protéger, riposter et maîtriser une agression de façon proportionnée
- Agir en état de nécessité

Mise en pratique — 1/2

Ateliers gestion des conflits

- Mise en situation pratique dans le cadre des missions de l'agent de prévention et de sécurité
- Jeux de rôle sur la gestion d'une agression verbale
- Techniques de communication et de désescalade

Techniques de récupération

- Exercices de respiration et de gestion du stress
- Mises en situation de maîtrise du stress in situ
- Débriefing individuel et ancrage des bonnes pratiques

Mise en pratique — 2/2

Situations dégradées

- Simulation d'une situation menaçante nécessitant protection et riposte proportionnée
- Entraînement à l'évacuation de la tension post-événement
- Débriefing collectif et retour d'expérience

POINTS DE VIGILANCE

- 01 Respect des consignes de sécurité
- 02 Mise en œuvre progressive des gestes
- 03 Correction immédiate par le formateur
- 04 Débriefing et ancrage des bonnes pratiques

Méthodes pédagogiques

Expositive

Apports théoriques structurés et contextualisés

Interrogative

Questions, échanges et retours d'expérience

Démonstrative

Présentation commentée des gestes et procédures

Active

Exercices, études de cas et mises en situation

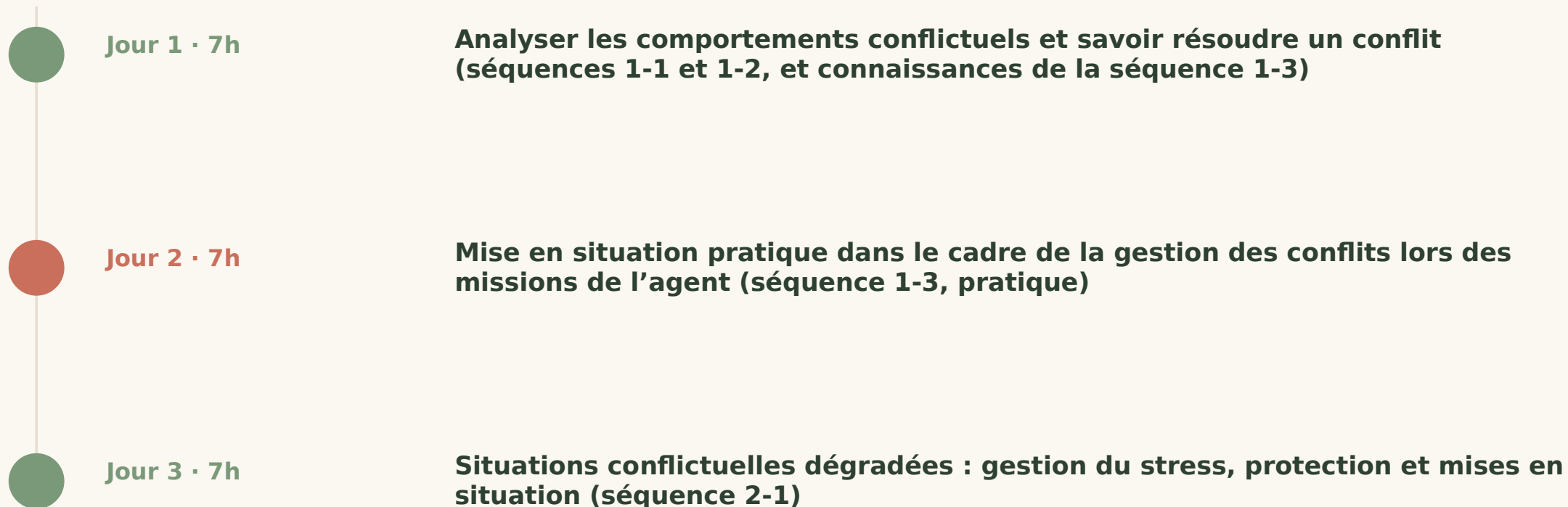
Moyens pédagogiques & matériels

Moyens mobilisés

- Support de formation illustré et documentation adaptée
- Mises en situation et jeux de rôle filmés pour débriefing
- Études de cas et scénarios réalistes issus du contexte professionnel
- Exercices pratiques de gestion du stress et de la respiration
- Évaluation des acquis et documents de fin de formation

Déroulé pédagogique

21h · Progression adaptée au niveau du groupe et au contexte professionnel.



Évaluation & traçabilité

Modalités d'évaluation

- Évaluation continue lors des mises en situation pratiques
- Grille d'observation des comportements et techniques acquises
- Validation des acquis en fin de module

Traçabilité & fin de formation

- Feuille d'émargement
- Traçabilité des évaluations
- Questionnaire de satisfaction
- Documents et attestations prévus par le dispositif
- Archivage selon les procédures du centre

MERCI

*de votre
confiance*

*Une question ?
Un projet sur mesure ?*

PROCHAINES ÉTAPES

Validation du programme & planification

- 01 Validation des contenus et ajustements éventuels
- 02 Définition des dates et du calendrier
- 03 Constitution des groupes
- 04 Confirmation des moyens techniques

CONTACT

04 74 27 68 39
accueil@nr-formation.eu
4 impasse du Capot · 69800 Saint-
Priest