

Objectifs

Apprendre comment gérer et résoudre des conflits.

Public concerné

L'intervention permettra de former les professionnels de la sécurité privée, et toute personne en relation avec du public.

Pré requis

Justifier d'une expérience dans la sécurité privée est un plus.

Durée

2 jours, 14h (modules 1 & 2)

1 jour, 7h (module 1)

Sanction

Délivrance d'une attestation de formation.

Validité

Sans objet.

Programme

Module 1 : Gestion de conflits : comment gérer et résoudre des conflits

- Cadre de la légitime défense.
- Les articles du code pénal.
- La confiance en soi.
- Savoir gérer le conflit.
- Les différents types de conflits.
- L'arbre des causes.
- Evaluer la dangerosité du conflit.
- Maîtriser les techniques de questionnement.
- Clarifier accord et désaccord.
- Canaliser les attitudes négatives.
- Adapter son comportement.
- La gestion de l'environnement.
- Les techniques d'immobilisation, le menottage.
- La médiation, la négociation.

Module 2 : Gestion des situations conflictuelles dégradées

- Savoir garder un niveau de stress positif.
- Connaître les différents types de stress.
- Identifier et comprendre pour influencer et agir positivement.
- Faire face aux agressions verbales et physiques.
- Attitudes physiques rassurantes et stables dans les situations extrêmes.
- La prise de parole et quelques techniques et outils : voix, regard, gestuelle.
- Maîtriser la technique de l'assertivité dans les situations agressives.
- Les attitudes à privilégier dans les situations extrêmes.
- Directive de l'entreprise et initiative personnelle.

350 € HT

par stagiaire et par jour (3 personnes minimum)

Toutes nos formations peuvent être dispensées en intra ou en inter