

## 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.

Toutes nos formations peuvent être dispensées en intra ou en inter