



INTRA 4 950€ HT

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #SK032



PUBLIC CIBLE

- Agents de sécurité, conducteurs de transport public et contrôleurs



PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



DURÉE DE LA FORMATION

- 2 jours en présentiel

firstgroup
spark
CONSEIL & FORMATION



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le fonctionnement des interactions humaines et identifier les conséquences liées à sa posture relationnelle personnelle
- Prendre conscience de sa posture et des comportements induits
- Développer sa capacité d'écoute et d'observation pour anticiper et s'adapter aux différentes situations
- Développer sa capacité d'analyse des différentes typologies d'utilisateurs à risque
- Adapter ses attitudes et ses postures pour désamorcer un éventuel conflit
- Avoir une meilleure connaissance de soi et des autres pour se protéger, alerter et désamorcer les situations conflictuelles

Programme

Jour 1

- **Prévention des situations conflictuelles**
 - Analyse des pratiques
 - Travail de développement personnel
 - Analyse d'un conflit
- **Le cadre légal : légitime défense, non-assistance à personne en danger**
- **Notions de leadership**
- **Jeux de rôles sur les situations redoutées et rencontrées : récrimination, agressions verbales, agressions physiques**
- **Déduction des mots et attitudes à éviter et conseiller pour prévenir les conflits**

Jour 2

- **La gestion des situations conflictuelles**
- **La construction d'un conflit**
- **Distinguer les vraies et fausses agressions**
- **Jeux de rôles sur les situations redoutées et rencontrées pour travailler sur :**
 - Le choix de la réponse face à une agression
 - L'impact des mots
 - Le comportement para-verbal



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Eléments théoriques et juridiques exposés par le formateur
- Mises en situation concrètes sur le terrain (entrepôt, bus...)
- Jeux de rôles

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont de la formation
- Exercices de mise en situation par binôme ou en individuel
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la formation

PROFIL DE L'INTERVENANT :

- Formateur expert en gestion des conflits (ex GIGN)

REFERENT HANDICAP

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.
- Le référent handicap est Léa Ménager, 07 62 50 71 95 - lea.menager@firstgroup.fr

NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation en 2023 : 21
- Taux d'assiduité : 100%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 86%

CONTACT

First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris Mail : contact@firstgroup.fr

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :

<https://www.firstgroup.fr>