



INTRA : 4 400€ HT

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #SK077



PUBLIC CIBLE

- Agents de sécurité, conducteurs de transport public et contrôleurs



PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



DURÉE DE LA FORMATION

- 2 jours (14 heures)



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le fonctionnement des interactions humaines et identifier les conséquences liées à sa posture relationnelle personnelle
- 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

firstgroup
spark
CONSEIL & FORMATION

Programme

- **Comprendre le fonctionnement des interactions humaines**
 - Théories et modèles d'interactions, communication verbale et non-verbale
 - Les situations d'agressivité physiques ou verbales : sources
- **Prendre conscience de sa posture et des comportements induits**
 - Prise de conscience corporelle et posturale, analyse des comportements induits par ses postures
 - Impact des émotions sur les interactions et les conflits
 - **Développer sa capacité d'écoute et d'observation**
 - Techniques d'écoute active et bienveillante
 - Observation des signaux faibles et des comportements non-verbaux
- **Analyser les typologies d'utilisateurs à risque**
 - Typologies de personnalités à risque et leurs caractéristiques
 - Identification des déclencheurs de conflit
- **Adapter ses attitudes et ses postures**
 - Techniques de désescalade et de gestion de stress
 - Stratégies pour adapter ses attitudes en fonction des typologies rencontrées
- **Communiquer en situation de tension**
 - Les réflexes et réactions qui renforcent la tension
 - Les phénomènes de contagion émotionnelle
 - Jugements et dévalorisation: amplifier l'agressivité
 - Assertivité et maintien de la relation
- **Se connaître et connaître les autres**
 - Exploration de ses propres réactions face au stress et au conflit
 - Outils pour améliorer la connaissance de soi et des autres
 - Stratégies de protection personnelle et d'alerte : se protéger sans amplifier
 - Le rôle des tiers
 - Aller vers un comportement dépassionné
 - Apprendre à se protéger psychologiquement : repérer l'objet de l'agressivité, moi ou ma fonction
- **Utiliser le cadre légal et gérer les situations redoutées**
 - Notions de légitime défense et non-assistance à personne en danger
 - Compréhension du cadre légal en situation de conflit
 - Prévention des conflits et gestion des situations redoutées



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Eléments théoriques et juridiques exposés par le formateur
- Mises en situation concrètes sur le terrain ou en salle
- 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>