



# Optimisation des compétences aux risques conflictuels, terroristes, épidémiques, et du stress

## Apprenez à gérer des situations conflictuelles



### Prérequis

Aucun



### Lieu

Wimereux



### Durée

35 heures / 5 jours

### Public

Toute personne travaillant au contact du public

### Objectifs

Sensibiliser au comportement adéquat face à une situation conflictuelle

#### Objectifs opérationnels :

A la fin de cette session, le stagiaire adopte le comportement adéquat face à une situation stressante et/ou conflictuelle en lien avec les agressions verbales ou physiques avec leur activité professionnelle

### Méthode

Face à face pédagogique  
Exercices pratiques  
Évaluation à chaud

### Contenu

#### Analyse générale des personnalités

- Gérer une situation stressante et apporter une analyse de son comportement
- Connaître les dispositions utiles de la partie réglementaire et législative du Code Pénal
- Étude de la personnalité
- Mise en situation
- Compréhension et reconnaissance du harcèlement moral et physique

#### Gestion des conflits

- Analyser les comportements conflictuels
- Résoudre les conflits
- Développer les capacités pour faire face aux situations menaçantes

#### Risques sanitaires épidémiques

- Appliquer les techniques d'information et de communication verbale et non verbale
- Sensibiliser son personnel au comportement adéquat face à une personne présentant les symptômes du COVID-19

dans un milieu professionnel.

**Intervention & modalités d'appréhension au cours de l'exercice du métier :**

- Respecter le cadre légal
- Application du cadre légal et pénal

**Sensibilisation aux risques terroristes**

- Définir les risques terroristes et en connaître les différentes menaces
- Les niveaux de risques associés au terrorisme
- Les différents matériels de terroristes
- Développer des réflexes en matière de prévention et de sécurité face aux menaces terroristes
- Détecter et prévenir : les bons réflexes
- Alerter les force de l'ordre et faciliter leur intervention

**Moyens pédagogiques et techniques**

Formation-action s'appuyant sur des apports théoriques et méthodologiques, étayés par un diaporama, des

brainstorming, des études de cas en petits groupes, des retours d'expériences et des exercices pratiques visant l'élaboration d'outils réutilisables en contexte professionnel

**Formateur**

Formateur spécialisé en sécurité et gestion des conflits

**Nombre de participants :** 10 maximum

**Tarif :** nous consulter

---

## **Vous avez un projet de formation et désirez connaître les solutions de financement qui s'offrent à vous ?**

**Nous sommes à votre écoute pour vous mettre en relation avec les services compétents, en fonction de votre profil.**

Que vous soyez intermittent, demandeur d'emploi, salarié, indépendant, une solution de financement est possible : **contactez nous au 03 21 31 28 52 pour en discuter avec notre équipe !**