



PREVENTION DES ACTES MALVEILLANTS

DOMAINE :

SUR-2012-006-FCM

POPULATION CIBLE :

Toute personne de l'entreprise.

PRE REQUIS :

Aucun

RYTHME :

Présentiel :
Formation à distance :
Parcours :

OBJECTIFS :

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
 - Communiquer en poste d'accueil,
 - Gérer les conflits et les situations agressives,
 - Prendre des mesures conservatoires face à un incident,
 - Prévenir les incidents.

DUREE :

Nombre de jour(s) 1 (7 heures)
En continu Oui Non

APPROCHE PEDAGOGIQUE :

Alternance d'apports théoriques (30%) et d'exercices pratiques (70%).

PROGRAMME :

- **Apprendre à communiquer :**
 - Comprendre nos différences.
 - Communication verbale, para verbale et non verbale
 - La communication et ses obstacles.
 - Développer les outils de communication positive
- **Détecter un conflit :**
 - Percevoir un comportement conflictuel (visuel et auditif)
 - Identifier les ingrédients d'un conflit
 - Les facteurs déclencheurs, les circonstances aggravantes
 - Éviter l'escalade
 - Prévenir le conflit
- **Adopter un comportement sécuritaire, désamorcer le conflit, l'incivilité :**
 - Accueil, observation et communication
 - Communication sécuritaire en équipe
 - Notion des zones de communication ; de contact et intime
 - Maîtriser ses émotions, son comportement
 - Reconnaître un comportement générateur d'incidents
 - Utiliser ses ressources, l'intuition
 - L'art de l'assertivité, l'empathie
- **Qualifié les incidents générateurs de crises**
 - Alerte à la bombe, objet ou colis suspect
 - Bioterrorisme, courrier suspect
 - Actes d'autodestruction volontaire.
 - Prise d'otage, séquestration
 - Infiltration
- **Savoir prendre des mesures conservatoires.**
 - Savoir identifier précisément l'incident
 - Savoir gérer et organiser une évacuation
 - Savoir définir, maîtriser un périmètre de sécurité
 - Savoir renseigner et communiquer vers les autorités.
- **Prévenir les incidents**
 - Gestion des visiteurs (presse, délégation...)
 - Gestion des espaces (salles de réunion, conférences....)
 - Gestion des accès (canalisation, contrôle des accès....)

TEL : 02.40.08.89.70

FAX : 02.40.08.89.80

FORMACEM, LA solution à toutes
vos questions de formation.

contact@formacem.fr

www.formacem.fr