



GESTION DE CONFLITS

L'agent de Prévention et Sécurité a une fonction qui l'amène à se trouver très régulièrement en présence de conflits, et son rôle est de désamorcer la situation le plus rapidement possible.

CONTENU

Présentation tour de table
Définition du conflit
Les Origines du conflit
Les Manifestations du conflit
Faits et Jugements
Recherche d'une méthode
Résolution du conflit
La communication
Le Positionnement
La Gestion du stress

Films
Mises en situation
Débriefing et tour de table

- **PUBLIC CONCERNE**
Agent de sécurité en contact avec du public
- **DURÉE**
7h
- **LIEU DE FORMATION**
Dans un de nos centres EFSP ou sur site
- **NOMBRE DE STAGIAIRES**
De 4 à 10 personnes maximum pour faciliter l'interactivité et la réflexion collective.
- **VALIDATION**
Attestation de stage délivré par le centre de formation