

PROFESSIONNEL DÉVELOPPEMENT

Programme de développement professionnel continu de l'Académie IGS se concentre sur la fourniture de solutions pratiques pour les questions clés que les administrateurs de biens et agents de sécurité sont habituellement confrontés et vous fournit un moyen efficace d'améliorer vos programmes et les compétences de sécurité.

Notre programme de développement professionnel continu intègre les meilleures pratiques des services de police nationaux, des manuels de formation IGS Académie, et propose les dernières informations et les procédures.

Le programme de développement professionnel Académie IGS est une ressource gratuite conçue pour relever la barre pour la formation en matière de sécurité et de vous équiper avec des informations précieuses que vous pouvez répartir librement tout au long de votre organisation comme un avantage précieux.

Traduite par Google Translate



5165 chemin Queen-Mary,
Suite 512
Montréal, Québec,
H3W 1X7
Canada
En face de la station de métro
Snowdon

IGS Sécurité Academie



professionnel DÉVELOPPEMENT

Mise à jour

Comment Interagir Avec Succès avec Toutes Sortes de Gens



Académie IGS assure le développement professionnel continu pour les gardes de sécurité, les gestionnaires immobiliers, gérants d'immeubles et les professionnels de la sécurité de rester à jour sur les questions, les méthodologies et les meilleures pratiques applicables à leurs défis quotidiens.

Pouvez-vous répondre à ces questions?

1. Une partie du travail d'un agent de sécurité est de traiter chaque personne avec respect et compassion. Savez-vous ce qu'il faut faire de sorte que vous n'aurez pas un effet négatif sur vos interactions avec les autres?
2. Connaissez-vous ce que l'observation et l'écoute de la pièce joue dans l'interaction avec les gens?
3. Vous comprendre ce langage partie joue lors de l'interaction avec des personnes ayant des besoins spéciaux?
4. Savez-vous faire la différence entre quelqu'un qui est ivre et quelqu'un qui est malade physiquement?
5. Savez-vous comment interagir avec des personnes dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais?

Comment Interagir Avec Succès avec Toutes Sortes de Gens

pour les gardiens de sécurité et le personnel de surveillance

S'il vous plaît lire les principes suivants sur Comment Interagir Avec Succès avec Toutes Sortes de Gens

- Ne supposez jamais que vous savez quel est le problème de quelqu'un est juste par ce que vous voyez.
- Vous devez être capable de communiquer avec un large éventail de personnes d'obtenir ou de fournir des informations. Lors de l'interaction avec toutes sortes de gens, n'oubliez pas que ce sont des gens d'abord, cela devrait vous aider à devenir plus à l'aise de communiquer avec eux.
- Vous rencontrerez une grande variété de situations sur le travail et êtes tenus d'agir de façon professionnelle en toutes circonstances. Méfiez-vous de votre comportement non verbal, certaines personnes peuvent être très sensibles à vos actions.
- Une grande partie de l'interaction avec le public est de traiter les autres avec respect et équité. Il est important que vous faites cela avec toutes les personnes que vous entrer en contact avec pendant que vous êtes en service.
- Les agents de sécurité doivent toujours vérifier auprès de leur employeur, un superviseur et consulter leurs ordres généraux sur les protocoles de communication pour les situations spécifiques et d'interagir avec des personnes ayant des besoins spéciaux des situations spécifiques.
- Dans les situations où vous êtes tenu de maintenir une exposition prolongée à une ou un petit groupe, la capacité à vous engager dans la conversation approprié peut faire une expérience agréable et aider la personne ou le groupe escorté à l'aise.



Quel que soit le type de patrouille ou de la nature de l'activité de l'entreprise, l'expérience nous dit que, pour réussir, les gardes de sécurité doivent maîtriser certaines compétences de base. Voici quelques conseils pour communiquer avec des personnes ayant des besoins différents.

Les personnes qui sont malentendantes ou sourdes

- Attirez l'attention de la personne avant de parler. Établissez un contact visuel et face à la personne pendant que vous parlez et assurez-vous qu'ils puissent voir votre bouche afin qu'ils puissent lire sur vos lèvres.
- Parlez-leur lentement et clairement. Ne criez pas.
- Utilisez le langage corporel et les gestes.
- Si la personne ne vous comprend pas, répéter votre phrase d'une manière différente
- Utilisez un stylo et du papier pour communiquer, si nécessaire.

Les personnes ayant une déficience visuelle ou aveugles

- Accueillir et identifiez-vous à la personne qui utilise un ton de voix normal et leur demander s'ils ont besoin d'aide et d'identifier toute autre personne qui est présente.
- Demandez-leur de vous dire la meilleure façon de communiquer ou de les guider.
- Vous pouvez toucher votre main au dos de leur main comme un signal pour eux de prendre votre bras.
- Faites-leur savoir quand vous venez à des choses comme un trottoir, un quartier difficile dans le trottoir ou tout ce qui est dans la manière.
- Décrire les environs en détail, surtout à l'intérieur d'un bâtiment.
- Dites-leur quand ils arrivent à une porte et de quelle manière il s'ouvre.
- Dites-leur quand ils viennent aux escaliers et s'ils montent ou descendent.
- Dites à la personne quand vous partez.

Personnes ayant des besoins de mobilité - personnes en fauteuil roulant et les personnes qui ont des difficultés à marcher

- Toujours demander à la personne si ils ont besoin d'aide avant d'agir.
- Si vous aidez quelqu'un à pied, les laisser prendre votre bras. Ne vous précipitez pas.
- Conseiller quelqu'un dans un fauteuil roulant, marchette ou paire de zones difficiles d'accès.
- Communiquer avec une personne en fauteuil roulant au niveau des yeux.
- Si vous dirigez un fauteuil roulant, vers le bas d'une rampe ou un trottoir.
- Dans les ascenseurs, tirer le fauteuil roulant en sorte que la personne est face à l'avant.

Personnes ayant des problèmes physiques qui affectent leur comportement - Certaines personnes que vous rencontrez seront physiquement malade, mais il peut sembler comme ils sont ivres ou malades mentaux.

- Une personne atteinte de diabète qui est en état de choc diabétique peut décaler autour comme une boisson ou quelqu'un de médicaments ou de passer dans le coma.
- Une personne avec des infections graves, la grippe ou la pneumonie, peuvent montrer des symptômes de vertiges, de la confusion, de l'oubli.
- Une personne avec une commotion cérébrale ou peut montre des signes de confusion, perte de mémoire, l'agressivité, qui a connaissance de la propriété,

**COMMENT
INTERAGIR AVEC
SUCCÈS AVEC
TOUTES SORTES
DE GENS
POUR LES
GARDIENS DE
SÉCURITÉ ET LE
PERSONNEL DE
SURVEILLANCE**

Les gens dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais

Nous vivons dans une société multiculturelle. Cela signifie que toutes les personnes de toutes les cultures reçoivent les mêmes droits et libertés. Dans votre rôle en tant que garde de sécurité de nombreuses personnes vous interagissez avec risque de ne pas parler ou de comprendre suffisamment le français ou l'anglais et de communiquer. De note importante dans certains autres pays gardes de sécurité sont également impliqués dans le travail de la police pour le gouvernement à titre officiel. Certaines personnes peuvent réagir fortement vers vous parce qu'ils ont eu de mauvaises expériences avec les autorités de leur pays. S'il vous plaît garder ces choses à garder à l'esprit:

- Montrer beaucoup de patience, le respect et le sourire.
- Ne faites pas semblant que vous les comprenez si vous ne le faites pas.
- Pensez bien à ce que vous voulez dire avant de parler.
- Parlez clairement et assez fort pour eux de vous entendre, ne pas élever la voix ou de crier.
- Parlez lentement. Vous devrez peut-être leur demander de parler plus lentement si vous ne les comprenez pas.
- Utilisez des phrases courtes et compréhensibles. Évitez d'utiliser des mots difficiles ou d'argot.
- Demandez-leur une question à la fois.
- Respecter leur espace personnel.
- Consultez votre superviseur ou ordres généraux sur les protocoles de communication pour les situations spécifiques et d'interagir avec des personnes ayant des besoins spéciaux des situations spécifiques.

Les personnes âgées et les jeunes

- Toujours demander si les personnes âgées ont besoin d'aide avant d'agir comme certaines personnes âgées peuvent être très indépendant, et d'autres peuvent être effrayés par votre présence.
- Les enfants peuvent vous voir comme un agent de police, approcher les enfants al d'une manière amicale non dangereux !. Rappelez-vous les enfants apprennent à ne pas parler aux étrangers. Et ne touchez pas, car cela pourrait conduire à un malentendu intentions.
- Les adolescents peuvent essayer de tester votre autorité. Il est important de ne pas entrer dans une lutte de pouvoir lorsque vous interagissez avec eux. Soyez amical et respectueux.
- Consultez votre superviseur ou ordres généraux sur les protocoles de communication pour les situations spécifiques et d'interagir avec des personnes ayant des besoins spéciaux des situations spécifiques.

Les personnes atteintes de maladies mentales

- Il est important pour vous d'avoir une compréhension générale des principaux types de maladies mentales, de sorte que vous pouvez prendre des décisions importantes sur la façon dont vous pouvez mieux se rapportent à ces personnes. Consultez votre superviseur ou ordres généraux sur les protocoles de communication pour les situations spécifiques et d'interagir avec des personnes ayant des besoins spéciaux des situations spécifiques.
- Toujours se rappeler que la plupart des gens que vous rencontrez avec les maladies mentales ne sont pas dangereux ou violent. Comportement étrange est une partie de la maladie et ne le prenez pas personnellement. Recherchez un bracelet d'alerte médicale, et leur demander à ce sujet.
- Dites-leur qui vous êtes, et que vous essayez de les aider, parlez doucement et calmement et utiliser un ton de respect. Assurez-vous qu'ils comprennent ce que vous dites.
- Si une personne est légèrement perturbé, garder une distance de sécurité et se tenir à un angle. Vous pourrez peut-être pour aider à calmer les simplement en parlant et en les écoutant activement.
- Si une personne est gravement perturbé, reconnaître que leur comportement est imprévisible et vous trouverez peut-être impossible de les calmer. Si c'est le cas, et vous sentez que la personne représente un danger pour eux-mêmes ou d'autres, obtenir de l'aide immédiatement.

L'Académie IGS fut créée afin de fournir à l'Agence de sécurité IGS des candidats désireux de travailler dans l'industrie de la sécurité qui ont des compétences, des connaissances et des habiletés solide. Un syllabus compréhensif fut élaboré pour leur bénéfice, celui de la compagnie IGS, ses clients et pour l'industrie en général.

**COMMENT
INTERAGIR AVEC
SUCCÈS AVEC
TOUTES SORTES
DE GENS
POUR LES
GARDIENS DE
SÉCURITÉ ET LE
PERSONNEL DE
SURVEILLANCE**

