



## CONTEXTE

La gestion des conflits est une compétence essentielle pour les agents de sécurité, qui font souvent face à des situations potentiellement dangereuses et stressantes.

Les techniques de détection et de désamorçage des conflits doivent être intégrées dans le savoir-faire de tout professionnel de la sécurité.

En appliquant des principes simples, les agents de sécurité peuvent jouer un rôle essentiel dans la gestion des conflits et promouvoir un environnement sûr et sécurisé.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Maîtriser sa communication
- Adapter son attitude face à une situation agressive
- Intervenir dans le respect du cadre juridique

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de la sécurité et sûreté (services sécurité, agents de sécurité, vigiles...)

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

2 jours (14 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)



## PROGRAMME

- L'agent de sécurité
  - Les missions
  - Le comportement professionnel
  - Les 4 phases d'un bon accueil
  - Le code de conduite d'un bon agent
  - Les 7 étapes d'un accueil réussi
- Comprendre le conflit
  - Réactions faces aux conflits
  - Les dangers du conflit
  - Les points clés
  - Définition du conflit
  - Philosophie des conflits
  - Les 5 niveaux d'intensité de conflits
- La relation
  - Qualité de relation
  - Les différents contextes
  - La personne sous influence d'alcool
  - Les types de conflits
  - Exercice
  - Les perceptions
  - Historique de l'outil « perception »
  - Les 6 filtres de perception
  - Exercice
- Conflits
  - Les 7 profils de personnes agressives
  - Exercice
  - Les 4 phases du conflit
  - Exercice
  - Les distances de sécurité
  - Exercice
  - Echelle d'un conflit
  - Les signaux d'alerte
  - Exercices
- Les comportements agressifs
  - Les 4 niveaux de comportements agressifs
  - Définition
  - Les émotions
  - Les effets de la peur et de la colère
- La communication
  - Les types de réactions agressifs
  - Exercices
  - Les différents comportements à adapter
  - Faire face aux agressions verbales
  - Conseils

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de la sécurité et sûreté (services sécurité, agents de sécurité, vigiles...)

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

jours (14 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)



- La communication non verbale
  - Langage corporel
  - Synchronisation
  - Exercices
  - Les types de désamorçage
- Comprendre le stress et le cerveau
  - Définition
  - Les types de stress
  - Conséquences et phases du stress
  - Les indices du stress
  - Exercice
  - Le fonctionnement du cerveau
- Exercices
- Savoir écouter
  - L'écoute active
  - Comment favoriser le dialogue et échange
  - Reformulation
  - Exercice
- Gestion de conflits de tiers
  - Exercice
- Les faits & opinions
  - Définitions
  - Exercice
- Le cadre juridique
  - Définition
  - La légitime défense
  - Le dépôt de plainte/main courante
  - Non assistance à personne en péril
  - Le droit de retrait
  - La menace
  - L'injure, insulte et diffamation
- Focus sur les agressions à main armée

Pour chaque module, il y a des exercices dans le respect des règles sanitaires.

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de la sécurité et sûreté (services sécurité, agents de sécurité, vigiles...)

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

2 jours (14 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

🌐 [zkf.fr](http://zkf.fr)



## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
  - Exposé
  - Débat
  - Démonstration
  - Support de formation
- Méthode expérientielle
  - Exercices et travaux de groupe
  - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

## MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque apprenant

## DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque apprenant.

## PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de la sécurité et sûreté (services sécurité, agents de sécurité, vigiles...)

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

2 jours (14 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## FORFAIT INTRA

À partir de 2 150 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ contact@zkf.fr

🌐 zkf.fr