



## CONTEXTE

La prévention des crises de violence et d'agressions est cruciale dans les environnements à fort contact public. Les professionnels en première ligne, tels que ceux travaillant à l'accueil, en points de vente, et en services à la clientèle, sont souvent exposés à des situations potentiellement dangereuses. La mise en place de protocoles de sécurité, de techniques de communication apaisante et d'un soutien psychologique adéquat peut grandement réduire les risques et améliorer la résilience face à de telles situations.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Comprendre et identifier les situations à risque
- Développer une communication efficace et adaptée.
- Adopter des comportements préventifs pour réduire les risques d'agression.
- Réagir efficacement et en toute sécurité en cas d'agression.

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

## PUBLIC CONCERNÉ

Tous les professionnels en contact direct avec le public et confrontés à des situations de conflits, agressions ou violences (personnel accueil, professionnel de santé, agents de sécurité, personnel administratif...)

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

4 jours (28 heures) 2 fois 2 jours

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX INTER

2 550 € TTC/personne

## FORFAIT INTRA

À partir de 5 500 € 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

- Introduction et Contexte
  - Introduction à la gestion de conflit
  - Définition de l'incivilité et l'agression
  - Identification des sources de conflits
  - Les conséquences des conflits non résolus
- Comprendre le conflit
  - Les étapes du conflit
  - Manifestations et typologies de conflits
  - Exercice
  - Analyse des causes des conflits
  - Erreurs à éviter en situation conflictuelle
  - Les différents contextes et dangers liés aux conflits
  - Les croyances et interprétations des conflits
- Les techniques de Désescalade
  - Relations interpersonnelles et gestion des distances de sécurité.
  - Présentation du système « OPCA »
  - Gestion des distances de sécurité
  - Exercice
  - Exercice du miroir
  - La communication non-verbale
  - Application des 5M
  - Parle en « JE »
  - Exercice
  - Techniques de protection et gestes de mise en sécurité
- La communication
  - Identification du bon interlocuteur.
  - Exercice
  - Secrets d'une bonne communication et écoute active.
  - Exercice
  - Exercice
  - Techniques de reformulation
  - Utilisation des filtres de communication
  - L'outil Process Communication
  - Exercice Jeux de carte « QUI DIT »
  - Mises en situations

## PUBLIC CONCERNÉ

Tous les professionnels en contact direct avec le public et confrontés à des situations de conflits, agressions ou violences (personnel accueil, professionnel de santé, agents de sécurité, personnel administratif...)  
Tous les professionnels en contact direct avec le public et confrontés à des situations de conflits, agressions ou violences (personnel accueil, professionnel de santé, agents de sécurité, personnel administratif...)

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

4 journées (28 heures) 2 fois 2 jours

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX INTER

2 550 € TTC/personne

## FORFAIT INTRA

À partir de 5 500 € 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)



- Comprendre le stress et le cerveau
  - Compréhension des émotions et leur utilité
  - Techniques pour réguler et gérer les émotions
  - Compréhension du stress et ses impacts sur le comportement.
- Comportements et Attitudes Préventives
  - Le savoir-être en situation de conflit
  - Comportement sécuritaire et prévention des agressions
  - Exercices
  - Technique pour faire face à des agressions verbales
  - Protection et prévention face à des clients agités ou agressifs
  - Utiliser les points de pression
  - Exercices
- La communication corporelle
  - Analyse de la communication non-verbale et du langage du corps
  - Exercices
  - Décoder les signes malais
  - Gestion des attaques à mains armées
  - Exercice
- Les types de personnalité
  - Construire une relation de confiance
  - Test
  - Présentation des 6 types de personnalité selon PCM
  - Exercice
- Faits & Opinions
  - Définitions clés et analyse des faits versus opinions.
  - Exercice
- Le cadre Juridique
  - Définition des aspects juridiques pertinents
  - Notions de légitime défense, dépôt de plainte, et non-assistance à personne en péril.
  - Droits liés au droit de retrait, menace, injure, insulte et diffamation.

## PUBLIC CONCERNÉ

Tous les professionnels en contact direct avec le public et confrontés à des situations de conflits, agressions ou violences (personnel accueil, professionnel de santé, agents de sécurité, personnel administratif...)

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

4 jours (28 heures) 2 fois 2 jours

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX INTER

2 550 € TTC/personne

## FORFAIT INTRA

À partir de 5 500 € 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 active
  - Travail en sous-groupe
- Méthode expérientielle
  - Exercices et travaux de groupe
  - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visio-conférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.

## 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

Tous les professionnels en contact direct avec le public et confrontés à des situations de conflits, agressions ou violences (personnel accueil, professionnel de santé, agents de sécurité, personnel administratif...)

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

4 jours (28 heures) 2 fois 2 jours

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX INTER

2 550 € TTC/personne

## FORFAIT INTRA

À partir de 5 500 € 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)