



### 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 sécuritaire.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de la formation, le participant 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 (services de sécurité, agents de sécurité)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

### FORFAITS

1 personne : 1 450\$

2 personnes : 2 900\$

3 personnes 4 350\$

4 à 10 personnes : 4 999\$



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



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com



### 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 face 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
  - Échelle 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 agressives
  - Exercices
  - Les différents comportements à adapter
  - Faire face aux agressions verbales
  - Conseils

### PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de la sécurité (services de sécurité, agents de sécurité)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

### FORFAITS

1 personne : 1 450\$

2 personnes : 2 900\$

3 personnes : 4 350\$

4 à 10 personnes : 4 999\$



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



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

💻 [www.koncept-formation.com](http://www.koncept-formation.com)



- 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 / signalement
  - Non-assistance à personne en danger
  - Le droit de retrait
  - La menace
  - Insulte et diffamation
- Axe sur les agressions à main armée

### PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de la sécurité (services de sécurité, agents de sécurité)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

### FORFAITS

1 personne : 1 450\$

2 personnes : 2 900\$

3 personnes : 4 350\$

4 à 10 personnes : 4 999\$



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



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

💻 www.koncept-formation.com



### MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode magistrale, interrogative, démonstrative
  - Exposé
  - Débat
  - Démonstration
  - Support de formation
- Approche pratique
  - 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 participant

### DISPOSITIF D'ÉVALUATION

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

### PUBLIC CONCERNÉ

Tout professionnel de la sécurité (services de sécurité, agents de sécurité)

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DURÉE

2 jours (14 heures)

### NOMBRE DE PERSONNES

10 participants maximum

### FORFAITS

1 personne : 1 450\$

2 personnes : 2 900\$

3 personnes 4 350\$

4 à 10 personnes : 4 999\$



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



📞 438 476-0747

✉ contact@koncept-formation.com

🌐 www.koncept-formation.com