



Prévention des conflits et auto-défense : agir avec calme, lucidité et efficacité

Objectifs de formation

- Prévenir et gérer efficacement les situations de conflit, d'agressivité ou de violence,
- Adopter une posture professionnelle adaptée, en utilisant des techniques de

communication apaisantes, et en maîtrisant des gestes simples d'auto-défense pour assurer sa sécurité physique dans un cadre légal et proportionné.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre et anticiper les conflits
- Gérer les tensions et désamorcer les situations difficiles
- Acquérir les principes fondamentaux de l'auto-défense

Durée : 03 jours - 21 heures

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1690 € net de taxes

Dates :

Nous consulter pour le calendrier inter-entreprises 2025 ou pour tout projet sur mesure

Prérequis

- Aucun

Public

- Tout professionnel exposé à des situations de tension, d'incivilité ou de conflit

Programme

Jour 1 - Comprendre et anticiper les conflits

Objectif : Identifier les mécanismes des conflits et adopter une posture préventive

- Les sources de conflits : situations, comportements, malentendus
- Typologies de conflits (interpersonnels, clients, hiérarchiques)
- Comprendre les émotions et les besoins cachés
- Les mécanismes de l'agressivité et de l'escalade
- Auto-diagnostic : quel est mon rapport au conflit ?
- Communication non-violente : écoute active, reformulation, gestion des émotions
- Réflexions de groupe, échanges de situations vécues, étude de cas

Méthodes

- Mises en situation, jeux de rôles
- Travail en sous-groupes
- Apports théoriques & outils visuels

Jour 2 - Gérer les tensions et désamorcer les situations difficiles

Objectif : Réagir efficacement face à des personnes en situation de tension ou d'agressivité

- Posture professionnelle en situation tendue
- Verbalisation et assertion : poser un cadre, exprimer un refus
- Techniques de désescalade verbale
- Gérer les incivilités et les comportements menaçants
- Protéger son intégrité tout en maintenant la relation
- Exercices pratiques autour de scénarios fréquents
- Analyse de vidéos / retours d'expériences

Méthodes

- Simulations réalistes et feedback
- Étude de cas concrets du terrain
- Outils de gestion émotionnelle (respiration, recentrage, pause mentale)

Jour 3 - Initiation à l'auto-défense

Objectif : Acquérir les gestes de protection de base face à une agression physique

- Principes d'auto-défense : anticipation, adaptation, lucidité

- Notions de proportionnalité et cadre légal de la légitime défense
- Types d'agressions : rue, quotidien, travail
- Dégagements de saisies (face, côté, dos)
- Réactions aux étranglements et coups
- Exercices pratiques en binômes
- Mises en situation dynamiques
- Gestion du stress et ancrage corporel

Méthodes

- Démonstrations techniques
- Pratique accompagnée et sécurisée
- Débriefings collectifs
- Partage de bonnes pratiques et conseils de terrain

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
 - Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
 - Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
-