

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

Mise à jour le : 18 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1695 €

Dates :

Les 14, 15, 21 Octobre 2026

Les 04, 05, 11 Mars 2027

Les 04, 05, 12 Mai 2027

Les 01, 02, 09 Juillet 2027

Les 22, 23, 30 Septembre 2027

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

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

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

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour

maintenir l'attention et l'intérêt.

- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.