

SELF-DEFENSE EN SITUATION D'ACCUEIL

Ce que vous vivez

Être en contact quotidien avec le public, c'est s'exposer à une grande diversité de comportements... et parfois à la violence. Qu'elle soit verbale, psychologique ou physique, l'agressivité met à l'épreuve votre capacité à rester professionnel, serein et sécurisé. Cette formation propose un double regard – communication et self-défense – pour apprendre à repérer les signes avant-coureurs, désamorcer les tensions et réagir de manière adaptée, tout en vous préservant physiquement et émotionnellement.

Pour qui

Agents en contact direct avec le public (accueil, guichet, contrôle, intervention...), souhaitant renforcer leurs compétences face aux situations potentiellement agressives.

2 jours (14h)

Présentiel

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Identifier les signaux avant-coureurs de comportements agressifs
- Adopter une posture de prévention et de désescalade
- Utiliser des techniques de communication pour désamorcer une situation tendue
- Réagir de manière adaptée en cas d'agression physique ou verbale
- Appliquer des techniques de self-défense simples et proportionnées

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, de jeux de rôle et d'exercices pratiques
- Mises en situation encadrées de self-défense
- Analyse de pratique et construction de repères collectifs
- Échanges entre pairs pour enrichir les stratégies individuelles

Modalités d'évaluation

- Questionnaire des attentes en amont
- Évaluation continue lors des mises en situation
- Bilan des acquis en fin de session
- Élaboration d'un plan d'action individuel transférable

Contenu de la formation

Comprendre les mécanismes de l'agressivité

- Différencier tension, conflit et violence
- Repérer les profils à risque et les déclencheurs fréquents
- Impact du stress et de la fatigue dans les interactions tendues
- Cadre légal de la légitime défense et des interventions professionnelles

Prévenir et désamorcer une situation difficile

- La posture d'accueil sécurisante et assertive
- Techniques de désescalade verbale et de gestion émotionnelle
- Créer une distance psychologique sans rompre le lien
- Savoir poser un cadre ferme et respectueux

Se protéger physiquement sans violence

- Bases de la self-défense adaptée au contexte professionnel
- Gérer les tentatives de saisie, de poussée ou d'intimidation
- Se dégager sans blesser, protéger ses zones sensibles
- Exercices pratiques de réflexes et d'évitement

Gérer l'après-coup et consolider ses pratiques

- Retour sur expérience : émotions, ressenti, analyse collective
- Préserver son équilibre émotionnel après un événement difficile
- Renforcer ses stratégies personnelles et collectives
- Créer un plan de prévention réaliste à son poste

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisé·e en gestion des conflits et self-défense professionnelle, expérimenté·e dans le secteur public. Capable d'alterner posture pédagogique bienveillante et mise en pratique sécurisée.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.