

Se protéger en situation d'accueil (self-défense)

Description

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.

Informations pratiques

Durée	2 jours
Modalités	Présentiel, Intra-entreprise
Public cible	Pour tout collaborateur en situation d'accueil, souhaitant renforcer leurs compétences face aux situations potentiellement agressives.
Tarifs	3000€ HT

Objectifs

- 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



Les ingénieurs de la connaissance

16/01/2026

Programme détaillé

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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

Approche pédagogique

- 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

Accessibilité

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