

GESTION DES CONFLITS ET DES SITUATIONS D'AGRESSION

→ Références réglementaires

- ✓ Agression :
Articles L4141-2, R4141-3 et R4141-13 du Code du Travail.
- ✓ Prévention :
Articles L4111-1 à L4121-5 du Code du Travail.

→ Pré-requis

▫ Aucun.

→ Durée

▫ 1 jour.

→ Périodicité

▫ A définir par l'employeur.

→ Nombre de participants

▫ 12 maximum.

→ Conditions matérielles

- Salle, tables et chaises,
- Mur clair pour projection,
- Tableau papier ou tableau effaçable.

PUBLIC VISE

- Personnels travaillant au contact le public, devant gérer les conflits en rapport avec l'activité, ou étant exposé à des risques particuliers d'agressions (risque de braquage, risque d'attentat...).

OBJECTIFS

- A la fin de la formation, le stagiaire doit être capable d'adopter le comportement adéquat afin de gérer une situation conflictuelle et d'appliquer les consignes de l'établissement en cas de menace grave.

PROGRAMME DE FORMATION

→ Enseignements théoriques

- Définitions relatives aux conflits.
- Différence entre conflit et agression.
- Causes de situations conflictuelles :
 - Malveillance,
 - Organisation.
- Evolution du conflit vers l'agression.
- Conséquences de la violence :
 - Physiques, psychologiques, psychosociales.
- Résolution des conflits :
 - Différence entre problème et conflit.
 - Méthode de résolution.
 - Différentes stratégies de négociation.
- Recommandations aidant à la résolution des conflits :
 - Qualités nécessaires au dialogue.
 - Attitude, termes à utiliser et à éviter...
- Recommandations concernant les actes violents.
- Vidéos de synthèse (comportement à adopter en cas d'agression verbale, d'agression physique, d'agression à main armée, d'attentat avec arme).

→ Enseignements Pratiques

- Echange préalable avec le groupe afin de déterminer la typologie des conflits et des menaces d'agression dans l'établissement.
- Travail interactif (individuel et en sous-groupes) en début de formation sur une vidéo présentant les différentes problématiques des situations conflictuelles.
- Etude des consignes spécifiques à l'établissement le cas échéant.

INNOPREV SAS

Siret : 79984297600018

6, rue du Parc 74100 Annemasse

www.innoprev.com - Tel.: 09.88.99.99.59

"enregistré sous le numéro 82740290274

"Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'ETAT"

SAS au Capital variable de 10000€ - Siret : 79984297600018