

GESTION DES CONFLITS

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Profils des stagiaires

Prérequis

- Aucun pré-requis nécessaire

Objectifs pédagogiques

- - Appréhender le système judiciaire français. - Savoir se comporter face à un conflit, une agression... à l'aide de mises en situations et notamment de jeux de rôles filmés... Quelle est la conduite à tenir ? Comment se comporter ? Quels sont les pratiques et usages de vos interlocuteurs ? Comment rester lucide et calme face à ce type de situations qui peuvent déboucher sur de graves conséquences ? - Retour d'expériences à l'issue des simulations avec l'outil vidéo et analyse des comportements du personnel. - Comprendre la loi sur la légitime défense. - Gestion de l'événement une fois l'agression passée.

Contenu de la formation

- L'organisation du système judiciaire français
 - Les différents types de juridictions
 - Le rôle du parquet
 - La police judiciaire; organisation et compétence
 - Le système pénal
 - L'infraction pénale
 - La classification tripartite des infractions
 - Le Tribunal de police
 - Le Tribunal correctionnel
 - La Cour d'assises
- L'étude de la délinquance
 - Définition de la délinquance
 - Les différentes agressions possibles : L'agression verbale, Les insultes, les menaces, les intimidations...
 - L'agression physique
 - Les violences avec ou sans circonstance aggravante...
 - Les motivations, les causes
- Profil du service et prévention situationnelle
 - Implantation géographique (rurale, urbaine, sensible... ZSP) Sociologie des patients (culture, religion, coutumes...)
 - Vigilance et sécurisation du site
 - Moyens de protection du service, du personnel
 - Agencement de l'accueil (emplacement guichet, l'accès aux services positionnement du personnel d'accueil, éclairage, alarme...)
 - Les heures et périodes sensibles
 - Sensibilisation du personnel à la discrétion et à la prudence
 - Fonctionnement de l'agresseur
 - Potentiel
 - Anticiper et rendre inefficace toute tentative de repérage
 - Suis-je une cible ? Si oui, par quel type d'auteur ?
 - Ce qui peut motiver l'auteur
- L'obligation de sécurité de l'employeur
 - La réglementation
- Différenciation entre l'acte prémédité et l'acte impulsif

JR PREVENT

27 Chemin de Montollier, Le Temporis 3

38500 VOIRON

Email: contact@jrprevent.fr

Tel: 0686977434



- -Les différentes motivations
- Les différentes méthodes
- Les différents profils sociaux
- Les différents moyens utilisés
- Gestion des conflits
 - Les conflits intra-psychiques
 - Les conflits de groupe
 - Les conflits interpersonnels
 - Comment limiter les sources de conflits
 - Comment participer activement à la résolution de conflit
 - Les 4 grandes stratégies
- Gestion de l'agression
 - Le comportement à adopter
 - Le stress et la gestion du stress
 - Le cas de légitime défense
 - Principes généraux de la responsabilité pénale
 - Définition de la légitime défense
 - Etude et assimilation de l'article 122-5 du Code Pénal
 - Etude de cas concrets à travers le vécu des stagiaires
- Serious game
 - Scénario numéro 1
 - Scénario numéro 2
 - Scénario numéro 3
- Retour et analyse
 - L'après agression
 - Appel des secours (pompiers, police)
 - Description des faits et des auteurs
 - Préservation des traces et indices
 - L'accueil des secours
 - La prise en charge et le traitement psychologique des victimes
 - Les relations avec les autorités
 - Les notions de main courante
 - Le dépôt de plainte
 - La possibilité pour l'employeur de déposer une plainte en tant que personne morale
 - La procédure de dépôt de plainte et les relations avec les autorités de police
 - L'audition
 - La garde à vue

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Jérôme Robert, ancien cadre de l'Armée de l'Air spécialiste de la protection/défense des sites sensibles.

Chargé de mission (LOPPSI 2) auprès du groupe parlementaire en 2010 et initiateur de la loi sur les peines minimales.

Ex Policier National et précédemment en charge de la politique de sécurité d'une ville de 20000 Habs.

Diplômé d'un Master II en management des risques, Formateur SST, Intervenant en prévention des risques professionnels

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.

JR PREVENT

27 Chemin de Montollier, Le Temporis 3

38500 VOIRON

Email: contact@jrprevent.fr

Tel: 0686977434



- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaire d'évaluation de la formation.