

PROGRAMME DU CERTIFICAT RS6167

Prévenir, gérer et réagir face aux agressions verbales et physiques des locataires (5 jours - 35h)

MODULE N°1

DUREE : 2 JOURS (14 HEURES)

INTITULE DU MODULE

PRÉVENIR, GÉRER ET RÉAGIR FACE AUX AGRESSIONS VERBALES ET PHYSIQUES

OBJECTIFS DU MODULE

- Comprendre l'environnement du point de vue du comportement de l'agresseur, que de ses propres réactions.
- Acquérir les premières techniques pour faire face à des conflits de base.
- Prendre du recul face à des situations difficiles en appliquant des procédures connues.
- Organiser une culture commune « de gestion des risques » et des comportements à avoir.
- Compléter sa propre boîte à outils opérationnelle et augmenter son assurance face à la gestion de ces situations.
- Mettre en avant tous les éléments qui vont favoriser l'amélioration de la relation avec les locataires et anticiper les difficultés.
- Intégrer les procédures internes et mieux comprendre les réponses institutionnelles.

PROGRAMME DU MODULE

Comprendre le contexte : environnement et repères

Échelles et définitions

Incivilités – Agressions verbales... quelles différences ?

Autorité et service client : la représentation de votre autorité / de votre image / de ce que vous représentez

Mettre en valeur et améliorer les relations avec le public

Importance de votre rôle : votre vision de la mission / celle des locataires / du public

Compréhension de la complexité de la relation et de l'importance de la communication

Etude et analyse de situations typiques difficiles : la prise en compte de demande, de réclamation

Attitudes, paroles et signes qui créent et entretiennent la relation de confiance et de respect mutuel

Les agressions, une réalité du monde actuel et son contexte dans le logement social

Avez-vous déjà subi des actes d'agression ? Comment avez-vous répondu, et réagi ?

Décryptage des mécanismes de l'agressivité

Comment passer d'une situation de crise à une situation d'urgence ?

Comprendre les mécanismes de l'agressivité

Construction du schéma du mécanisme de l'agressivité

Besoins – obstacles – frustration

Le mécanisme d'adaptation / le mécanisme de compensation

Où pouvons-nous agir ?

Savoir réagir aux conflits et aux agressions verbales

Mise en situation

Configuration de la simulation : participants + l'intervenant et utilisation de scénarios adaptés

Conflit et attaque verbale visant la structure, son fonctionnement, l'institution en liaison avec le contexte professionnel

Attaque verbale visant la personne directement, visant à la blesser dans sa moralité, dans sa dignité

Analyse en groupe des mises en situation

Échange

Comment éviter les agressions physiques ?

Comment identifier et décrypter la dangerosité de la situation ?

Postures et position de sécurité à respecter : mise en avant des distances de sécurité

Comment réagir et se comporter face à plusieurs interlocuteurs agressifs ?

Intervention en second et gestion collective d'une agression

Comment intervenir à deux face à une situation agressive ?

Le rôle et positionnement de chacun : les règles à tenir

Mettre en place une stratégie d'équipe pour mieux gérer l'agression

Les réponses internes et institutionnelles

Les procédures internes qui existent pour gérer la post-agression

L'ensemble des possibilités d'accompagnement : leur rôle et leur mode de fonctionnement

Quelques rappels sur le droit pénal : la plainte-la main courante, la procédure judiciaire... et le rôle de chacun

Conseils pour optimiser un dépôt de plainte, les échanges avec les forces de l'ordre et les suites juridiques

Pratiques et simulations de situations concrètes vécues sur le terrain en confrontation directe

Simulations

Analyse de la situation

Analyse technique de l'intervention

Mode opératoire choisi

Comportements préconisés : techniques verbales, gestuelles, techniques de gestion de la situation

Les éléments de langage

Synthèse des points forts et points faibles et pistes d'amélioration à travailler

Comment passer à une attitude préventive et d'alerte efficace ?

Cette dernière partie pourra prendre la forme d'une sorte de groupe de travail final. Au regard de tout ce qui aura été vu pendant la formation, on engagera les participants à réfléchir sur ce qui peut être mis en œuvre pour améliorer la prévention, l'anticipation, la gestion et le suivi des situations d'agressivité.

Les thèmes présentés intègrent des exercices pratiques, études de cas, mise en situations et témoignages internes et externes.

MODULE N°2

DUREE : 1 JOUR (7 HEURES)

INTITULE DU MODULE IDENTIFIER LE PROFIL DES AGRESSEURS POUR ADAPTER SA TECHNIQUE

OBJECTIFS DU MODULE

- Cerner les différentes typologies d'agresseurs
- Comprendre ses réactions en situation complexe afin de mieux exploiter ses points forts
- Adapter son comportement en fonction des profils
- Appliquer un référentiel de prise en charge en situation dégradée et de protection individuel et collectif

PROGRAMME DU MODULE

Comprendre les différents profils des agresseurs

Comment définir les caractéristiques individuelles des agresseurs
Le phénomène de bande et les mouvements de foules
Les profils rationnels et émotionnels
Les facteurs favorisant le passage à l'acte

Cerner les grands axes du profil de l'individu

Les éléments d'orientation privilégiée
Le style adapté vs. le style naturel
Les agissants et les acceptants : mises en perspectives et explications

Adapter ses réactions en situation de complexe

La perception individuelle de la situation (Questionnaire d'auto-positionnement)
Les quatre formes d'adaptation à une situation difficile
La prise en compte de ses caractéristiques personnelles en situation : quelles sont mes forces - quels sont mes axes d'améliorations

Construire sa stratégie en fonction de l'individu

Les modes opératoires en fonction des profils : mieux comprendre pour mieux anticiper
Les principes de sécurité individuelle et collective
La nécessité contextuelle et le dynamisme opérationnel

Les thèmes présentés intègrent des exercices pratiques, études de cas, mises en situations professionnelles, et témoignages internes et externes.

INTITULE DU MODULE

INTERVENTION, MÉDIATION ET POSTURES DANS UNE SITUATION DE CONFLIT

OBJECTIFS DU MODULE

- Diagnostiquer les conflits et les modes d'intervention possibles
- Se sensibiliser à la conduite d'une situation de médiation
- Mener des interventions avec plusieurs parties prenantes
- Se positionner comme une "personne repère" lors d'un conflit
- Identifier ses limites d'intervenants et apporter une alternative

PROGRAMME DU MODULE

Comprendre les dynamiques conflictuelles

Identifier les conflits, l'agressivité et les comportements déviants

Acquérir les outils adaptés

Les notions de besoins, de perceptions et de réalités

Etablir la relation de confiance

Retours d'expériences, échanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

La posture de tiers dans une situation de conflit : pour qui? quand? et comment?

Théorie, principes et méthodologie pratique

La posture de l'intervenant en second dans une situation de tension

Les procédures internes, le rôle, les missions de l'intervenant

Les limites de l'intervention en second et les suites à donner en cas de difficultés

Effectuer une cartographie contextuelle et situationnelle

Retours d'expériences, échanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

La conduite d'une situation conflictuelle avec plusieurs interlocuteurs

Le processus d'intervention et la dynamique générale

Les six étapes d'une rationalisation

Savoir : Écouter, recadrer, recentrer, reformuler et synthétiser

Établir les faits, leurs conséquences, le ressenti, la solution

Engager les bases d'un accord et d'engagements réciproques

Mise en situation sur la prise en charges des personnes et mise en avant du processus de résolution de la situation,

des outils techniques et des bonnes pratiques.

Les situations avec profils “difficiles”

Identifier et gérer les personnalités difficiles dans le cadre de la médiation

Les dynamiques de pensée, d’émotions et d’actions

Les modèles de communication et de questionnement en situation difficile

Sortir du blocage, la prise de recul, la gestion du stress et des émotions

Mise en situation sur la prise en charges des personnes et mise en avant du processus de résolution de la situation,

des outils techniques et des bonnes pratiques.

Les thèmes présentés intègrent des exercices pratiques, études de cas, mise en situation, retours d’expériences et échanges sur les pratiques.

INTITULE DU MODULE

ANTICIPER ET GÉRER LES SITUATIONS COMPLEXES ET RISQUES PHYSIQUES

OBJECTIFS DU MODULE

- Cerner les notions réglementaires et législatives
- Développer ses compétences lors d'un passage à l'acte physique
- Réagir dans des situations dégradées
- Appliquer des gestes sécuritaires dans des situations d'urgence
- Savoir expliquer et rendre compte d'une situation

PROGRAMME DU MODULE

Comprendre les différentes notions du cadre légal

La procédure judiciaire

La légitime défense et l'assistance à autrui

Les consignes et procédures d'intervention

Temps d'échanges et Questions/Réponses sur les notions de cadre légale

Développer ses compétences pour mieux réagir

Les notions de cohérence et d'engagement lors d'un passage à l'acte violent

L'Affirmation de soi et la maîtrise de ses émotions en situation d'urgence

La gestion de son stress avant, pendant et après un passage à l'acte

Echanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

Faire face à un passage à l'action violent

La position d'attente sécuritaire (P.A.S) individuelle et collective

La cartographie de son environnement et la graduation de l'événement

La gestion des priorités et les dégagements d'urgence

Les principes de protection, de réaction et de déplacements face à une agression :

Savoir se dégager d'un "encercllement"

Savoir se dégager d'une tentative d'étranglement

Savoir se dégager d'une saisie de veste, col, ou de vêtement

L'alerte, les comptes rendus et les dépôts de plaintes

Retours d'expériences, échanges sur les pratiques, les réussites et les difficultés rencontrées

Appréhender l'après événement

Le suivi psychologique d'urgence et le stress post-traumatique

La « re »-construction personnelle et professionnelle après une situation à forte tension émotionnelle

Mise en situation et mises en perspective pratique

Jeux de rôles, études de cas, Questions/Réponses

Analyse de situations réelles

Les thèmes présentés intègrent des exercices pratiques, études de cas, jeux de rôles, analyse de situations

réelles, échanges des pratiques et témoignages internes et externes.