

Gérer les comportements agressifs ou vulnérables de façon efficace et stratégique



Contenu de la formation

Rôle et les responsabilités de chacun des acteurs et définition d'un objectif commun à la collaboration

- Mécanismes organisationnels de prévention, d'intervention et de support aux employés
- L'équilibre entre les connaissances, les façons de faire et les attitudes professionnelles de l'intervenant (savoir / savoir-faire / savoir-être)
- Les comportements, les attitudes et les besoins de la clientèle versus les ressources

Notions de subjectivité et d'objectivité pour mieux cibler nos forces et développer nos attitudes professionnelles

- Partir de soi pour mieux connaître l'autre
- Les différents biais qui influencent la perception lors des interventions
- Les zones de fragilité qui influencent nos interventions

Différents concepts reliés aux comportements agressifs et vulnérables

- Intégrité physique et psychologique
- Stress et stressseurs
- Sentiments éveillés par le stress
- Agressivité
- Colère
- Agression / Intimidation / Vulnérabilité

Éléments déclencheurs à partir des principaux besoins du client qui adopte des comportements d'opposition, d'agressivité ou de vulnérabilité

- Les principaux besoins « non-comblés » ou « bousculés » par différentes réalités authentiques en milieu de travail
- Les sentiments éveillés par ces réalités

Approche CÉVA

- C = Centrer
- É = Évaluer
- V = Valider
- A = Agir

Gérer les comportements agressifs ou vulnérables de façon efficace et stratégique



Contenu de la formation

Premier niveau d'intervention : clients agressifs

***Adapté pour les intervenants terrain ou au téléphone**

- Les manifestations physiques et verbales d'un comportement agressif et les interventions à prioriser selon l'échelle de comportements proposée (signes précurseurs)
- L'approche sécuritaire et les attitudes à prioriser
- Les principaux obstacles à la communication
- Les techniques de communication qui visent à diminuer les tensions et éviter l'escalade (ventilation des émotions)
- Les stratégies gagnantes qui amèneront le client à reprendre le contrôle de ses émotions et à se reconnecter avec la raison
- Distinguer les comportements agressifs observables de nos jugements et de nos interprétations
- Les techniques de désamorçage proposées dans le protocole d'intervention
- La responsabilisation du client face aux choix qui s'offrent à lui selon les façons de faire de l'organisme

Introduction à l'échelle de comportements

Introduction à l'entonnoir d'intervention (protocole d'intervention)

Deuxième niveau d'intervention : clients vulnérables

***Adapté pour les intervenants terrain ou au téléphone**

- Les attitudes à privilégier face à la vulnérabilité de la clientèle
- Comprendre la situation (techniques de communication, écoute active, reformulation)
- Nos limites professionnelles (retour sur le mandat et la responsabilité du service disponible en ce qui concerne le dossier spécifique du client)
- Les options possibles selon la vulnérabilité du client
- Les protocoles en place dans l'organisation
- Ressources appropriées

Troisième niveau d'intervention : l'après-crise

- Identifier les mécanismes / façons de faire / ressources de l'organisation pour protéger l'intégrité psychologique de ses employés
- Sensibilisation à l'importance de protéger son intégrité et identifier des moyens concrets pour prendre soin de soi