

# Gérer les comportements agressifs ou vulnérables de façon stratégique et efficace



## Contenu de la formation

### Rôles et 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

### Appropriation de l'approche SÉCURE

- S = Sécurité
- É = Écouter
- C = Cibler le besoin réel
- U = Utiliser les stratégies gagnantes
- R = Responsabiliser
- E = Égo

# Gérer les comportements agressifs ou vulnérables de façon stratégique et efficace



6h

## Contenu de la formation

### Premier niveau d'intervention : clients agressifs

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

- Approche sécuritaire et attitudes à prioriser
- Principaux obstacles à la communication
- Techniques de communication qui visent à diminuer les tensions et éviter l'escalade (ventilation des émotions)
- 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
- Manifestations physiques et verbales d'un comportement difficile et les interventions à prioriser selon l'échelle de comportements proposée (signes précurseurs)
- Techniques de désamorçage proposées dans le protocole d'intervention
- 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**

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

### Troisième niveau d'intervention : l'après-crise

- Protocoles à respecter à la suite d'un événement / la tenue de dossier
- 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