

# Gérez efficacement les comportements agressifs ou vulnérables



## Plan de formation

### OBJECTIFS

À la fin de cette formation, vous serez en mesure de :

- Définir un objectif commun à la collaboration selon les rôles et responsabilités de chacun des acteurs
- Identifier les éléments déclencheurs des comportements d'agressivité à partir des différents besoins du client
- Favoriser les techniques de communication pour collaborer efficacement
- Distinguer les stratégies gagnantes à adopter selon l'échelle d'évaluation des comportements
- Responsabiliser le client selon le contexte légal de l'organisation
- Accueillir la personne dans sa vulnérabilité en respectant ses limites professionnelles
- Adopter des attitudes et comportements sécuritaires dans le respect de son intégrité et de son contexte de travail

### CONTENU

- Rôles et responsabilités de chacun des acteurs et définition d'un objectif commun à la collaboration
- Notions de subjectivité et d'objectivité pour mieux cibler nos forces et développer nos attitudes professionnelles
- Différents concepts reliés aux comportements agressifs et vulnérables
- Éléments déclencheurs à partir des principaux besoins du client qui adopte des comportements d'opposition, d'agressivité ou de vulnérabilité
- Appropriation de l'approche SÉCURE
  - S = Sécurité
  - É = Écouter
  - C = Cibler le besoin réel
  - U = Utiliser les stratégies gagnantes
  - R = Responsabiliser
  - E = Égo

# Gérez efficacement les comportements agressifs ou vulnérables



## Plan de 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
  - Stratégies gagnantes qui amèneront le client à reprendre le contrôle de ses émotions
  - Distinguer les comportements agressifs observables et mesurables
  - 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 en utilisant les outils enseignés
  - 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
  - Identification des 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