PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS D'AGRESSIVITÉ AVEC LES LOCATAIRES

Réf	Modalité	Durée	Nb stagiaires
RDEVPPRSITAGRA-LEG14	Présentiel	2.0 jour(s) - 14.0h	10

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Comprendre et identifier les différents types d'agressivité, leurs causes et les manifestations possibles.
- Etre capable d'adapter votre attitude et votre communication (verbale et non-verbale) pour désamorcer l'agressivité d'un interlocuteur.
- Identifier les signes de dangerosité d'une situation pour pouvoir anticiper et assurer votre sécurité
- Acquérir des capacités de protection de soi et des autres et savoir sécuriser une situation à risque dans un cadre professionnel.
- Connaître le cadre juridique et éthique.
- Connaître les manifestations du stress émotionnel généré par les situations de violence, et apprendre à les maîtriser afin de ne pas être débordé ni inhibé en situation critique.
- Savoir gérer son stress au quotidien afin d'en éviter les effets nocifs à long terme.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Chargée de résidence, chargée de clientèle, et du contentieux

Pré-requis

Aucun.

CONTENU

Les différents types d'agressivité

- Agressivité offensive et agressivité défensive : des sources et des moyens d'action différents.
- Agressivité en lien avec les phénomènes d'addiction et avec les pathologiques mentales.
- Notions simplifiées de neurosciences.

Communiquer en situation difficile

- Analyse et utilisation du langage non verbal.
- Gérer « les risques d'escalade » de la violence : création d'un lien, écoute active, questionnement, reformulation, information…

- Comment faire une remarque, gérer une objection, exprimer un refus… sans déclencher d'agressivité.

Désamorcer l'agressivité

- Désamorcer l'agressivité défensive.
- Faire face à l'agressivité offensive.

Détecter les signes avant-coureurs de la violence

- Les attitudes et les gestes prédictifs.
- Les rituels agressifs « défensifs » : alarme, escalade, passage à l'acte.
- Les rituels agressifs « offensifs » : la règle des « 4D ».

Prévenir et gérer les situations de violence

- Attitude permettant de développer sa stabilité physique et émotionnelle.
- Comment se positionner face à une personne menaçante : notion de garde passive.
- Comment se protéger instinctivement et simplement d'une agression physique.
- Comment agir en situation critique : face à un groupe, en cas de menace, face à une personne armée…

Cadre juridique et éthique

- Droits et devoirs du citoyen : responsabilités civile et/ou pénale, légitime défense.

Se maîtriser en situation difficile

- Les causes et les mécanismes psycho-physiologiques du stress.
- Comment rester maître de soi en situation de tension ?

PÉDAGOGIE

Cette formation est construite sur une alternance d'apports théoriques, de vidéos de cas concrets et d'exercices pratiques.
Elaboration d'un plan d'actions individuel à mettre en œuvre dans sa pratique professionnelle suite à la formation.

GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Evaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux stagiaires en amont de la formation un auto-diagnostic de leurs compétences.

- **Évaluation de suivi** : Une grille d'auto-positionnement est remplie de nouveau à l'issue de la formation par les stagiaires, pour l'évaluation du développement de leurs compétences en fin de formation.

- Une évaluation de satisfaction à chaud REZO est transmise aux stagiaires en fin de formation.

- **Évaluation des acquis** : Le formateur ou la formatrice remplit à son tour une grille de validation des acquis pour évaluer les compétences et connaissances acquises des stagiaires.

- Attestation de fin de formation REZO.

FORMATEUR ET PARTENAIRE

Cette formation est dispensée notre coach professionnel certifié RNCP Niv. 7, spécialisé en gestion du stress, gestion des conflits et de l'agressivité, praticien PNL, facilitateur SPARK Résilience@.

ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions d'aménagement.