

## Prévenir et gérer les comportements inadaptés du public : posture, connaissance et mobilisation des réseaux

### Intervenants

Laurence HAMEL

Mieux vivre au Travail

Les conseillers, les formateurs, les professionnels du secteur de l'emploi, de l'orientation et de l'insertion entrent quotidiennement en contact avec un public qui, à certains moments, peut présenter un comportement « non adapté » à la situation d'entretien ou à la relation groupale. Face à des réactions agressives, à des attitudes vindicatives ou à des pratiques particulières, les professionnels peuvent se trouver démunis et se sentir déstabilisés voire remis en cause dans leurs pratiques.

Cette action de formation présente un double objectif : développer des compétences psychosociales en matière de gestion de situations difficiles en se référant au cadre législatif et réglementaire et inclure ces compétences dans sa pratique professionnelle.

### Publics visés

Professionnels de l'orientation, du conseil, de la formation, de l'insertion et de l'emploi

### Dates et lieux

9, 10 nov 2017 et 12

janv 2018 à Caen

5, 6 déc 2017 et 25

janv 2018 à Rouen

### Durée

2 jours + 1 jour

### Effectif

12 personnes

maximum

### Coût

120€/jour

### Objectifs

Permettre aux participants de :

- Poser le cadre juridique pour préciser les aspects acceptables/non acceptables
  - Comprendre et poser ses limites entre l'acceptable et l'inacceptable
  - S'appuyer sur la réglementation (outillage interne tel que le règlement intérieur, les instances et procédures de régulation et disciplinaires)
  - Connaître le cadre législatif
- Traiter de la posture du professionnel, envisager les appuis possibles au sein de sa structure et gérer la relation avec le public concerné
  - Se positionner en tant que professionnel
  - Analyser les causes potentielles de comportements « inadaptés » dans le cadre de sa pratique professionnelle
  - Eviter et désamorcer la situation conflictuelle
  - Passer le relais
- Identifier les passerelles avec les autres professionnels pour les passages de relais en vertu d'une délimitation des fonctions
  - Comprendre les spécificités de chaque acteur du territoire
  - Construire son répertoire des relais et ressources mobilisables
- Analyser ses pratiques
  - Prendre du recul face à une situation difficile
  - Evoquer les situations et trouver des solutions adaptées

### Contenus

- Les attitudes et comportements, les typologies de personnalité
- Les situations et facteurs de risque rencontrés au quotidien
- Référence aux textes législatifs et réglementaires (injures/insultes + cas de jurisprudence) et réglementaires
- Les sources d'insatisfaction / Des besoins fondamentaux non couverts
- Communication : signes verbaux et non verbaux – les attitudes d'entretien
- Charge émotionnelle / Stratégies de gestion des situations difficiles
- Le passage de relais : à qui et comment ?
- Analyse de sa pratique professionnelle

### Modalités pédagogiques

Afin de proposer une action au plus proche des problématiques du terrain, les participants seront sollicités en amont de la formation pour transmettre des situations vécues et les questionnements qu'elles ont suscités ou les conséquences de quelque nature que ce soit.

Les modalités pédagogiques sont pensées dans une interactivité constante des participants. Les apports théoriques servent uniquement de supports et de traces dans l'après formation. Les modules sont conçus de façon à permettre une application directe dans sa pratique professionnelle

Il est proposé une intersession pour permettre aux participants de mettre en pratique les acquis de la formation et de pouvoir relever les interrogations ou les manques ressentis.

