

## FORMATION : MIEUX GERER LES RELATIONS AUX HABITANTS

### Finalité de la formation :

Réduire le stress. Communiquer et gérer les relations, anticiper.  
Agir de manière appropriée lors des situations délicates ou conflictuelles.

Public : Agents de terrain, de gestion urbaine de proximité.

### Objectifs de résultats dits spécifiques :

« Une formation opérationnelle des agents de terrain en relation sociale de proximité avec les habitants pour » :

- Donner les moyens de gérer plus facilement les situations parfois difficiles ou délicates des habitants.
- Intervenir dans les situations délicates avec le degré de distance requis.
- Transformer les réclamations en opportunités et initiatives.
- Anticiper et mettre en place des objectifs et stratégies permettant de prévenir les conflits.
- Approfondir la méthodologie, le positionnement des professionnels afin de favoriser des changements de pratique et de permettre aux usagers de prendre une place d'acteur de leurs projets en valorisant leurs ressources.

### Méthodes et supports pédagogiques :

L'axe de progression pédagogique s'appuie sur la volonté des participants de s'inscrire dans une démarche transversale, la transformation des freins ou blocages en éléments de progrès, et vise à construire des pratiques qui reflètent la qualité d'engagement de l'ensemble des Agents de terrain.

Pour cela, nous utiliserons des méthodes alliant la pédagogie différenciée dans le cadre des regroupements et le suivi individualisé (en intersession).

Les outils pédagogiques utilisés favoriseront les échanges interactifs (présentation croisée, brainstorming, jeux de rôles), l'exploitation de l'expérience des participants (réflexion autour de situations vécues...) et se structureront autour de cas pratiques réels (mises en situation).

Une base documentaire sera également remise à chaque participant. Elle sera constituée des apports théoriques, des exercices pratiqués en formation, des tests d'auto-évaluation, de fiches techniques utilisables en situation professionnelle.

### Evaluation :

- Le premier axe de l'évaluation portera sur la formation et sera réalisé à la fin de chaque session par les participants.
- Le second axe sera consacré à une auto-évaluation des participants qui est prévue à la fin de la formation. Cette auto-évaluation a pour but de valider les points positifs de chaque participant en matière de connaissance des processus, et de définir individuellement les axes de progrès.

**Profil de l'intervenant :**

**Philippe BAMY**, Psychologue clinicien, Ethnologue, Consultant en Communication, psychosociologie des organisations, supervision d'équipes et analyse des pratiques professionnelles. Intervenant en accompagnement individuel et collectif depuis 25 ans, dans le management des ressources humaines. Ses interventions rendent à chacun la responsabilité de la marche à suivre et des rôles qu'il a à jouer dans le cadre de sa mission.

Auteur de différents articles et ouvrages relatifs à la qualité relationnelle face aux personnalités difficiles, il développe un style d'animation dynamique, structuré, transparent et participatif.

Travaux & Publications : *"Insertion professionnelle et emploi des personnes handicapées psychiques"*, Editions CRDI Rhône-Alpe, Lyon, 2003. *"Les raisons de l'accoutumance"*, in° SEPT-MAG, n° 472, 09 au 15 juillet 1988. - *"Pour une réponse locale au Défi de la drogue en Guadeloupe"*, Éditions FIRST, Paris, 1988 *"Adolescence, déviance et recherche initiatique"*, Éditions COREDAF, Grand-Camp, 1988. - *"Le corps du délit"*, in Bulletin de l'ANIT, Paris 1986.-

Domaines d'action privilégiés : Analyse des pratiques professionnelles, supervision, cohésion d'équipes, accompagnement de dirigeant, management, communication et créativité, résolution de conflit(s), de situations post-traumatiques, gestion de projet, gestion du temps, gestion du stress,

**Modalités pratiques d'organisation :**

La formation se déroule sur trois sessions de 2 jours consécutifs, avec un délai d'intersession de 4 semaines, pour un seul groupe de 15 participants.

Chaque session se déroulera lors des périodes, convenues avec la Maison de l'Habitant de la Ville de Pont de Claix, sur un rythme pratiquement et concrètement supportable par les services concernés.

## ARCHITECTURE DE LA FORMATION

### Objectifs pédagogiques :

#### **Session 1 - Jours 1-2 :**

- Explorer en groupe les représentations de la fonction d'agent de gestion urbaine et sociale de proximité.
- Repérer et identifier les différentes formes de l'agressivité, des comportements agressifs et les réactions qu'ils mobilisent.
- Observer et analyser les réponses habituelles.
- Se situer avec professionnalisme.
- Dégager des axes de progrès.

**Intersession de 4 semaines, pour une mise en application des acquis.**

#### **Session 2 - Jours 3-4 :**

- Acquérir les connaissances pour mieux agir
- Considérer les différents paramètres d'une situation relationnelle et les prendre en compte.
- Utiliser les techniques verbales et non verbales efficaces pour la gestion des situations agressives.

**Intersession de 4 semaines, pour une mise en application des acquis.**

#### **Session 3 - Jours 5 :**

- Restituer le travail réalisé pendant l'intersession et faire une synthèse.
- Utiliser une méthode facilitante pour conduire un entretien dans une situation conflictuelle.
- Avoir à sa disposition un éventail d'options pour faire face à la violence.

#### **Session 3 - Jour 6 :**

- Acquérir les techniques relationnelles et physiques praticables par tout accueillant pour faire face à des personnalités difficiles.
- Première approche de l'Assertivité

DEROULEMENT DE LA PREMIERE SESSION - JOURS 1 ET 2

Objectifs pédagogiques	Contenus détaillés	Méthodes/Supports /Outils
<p>- Etablir le contact</p> <p>- Explorer en groupe, les représentations de la fonction d'agent de gestion urbaine et sociale de proximité.</p> <p>- Repérer et identifier les différentes formes de l'agressivité, des comportements agressifs et les réactions qu'ils mobilisent.</p> <p>- Observer et analyser les réponses habituelles.</p> <p>- Se situer avec professionnalisme.</p> <p>- Dégager des axes de progrès.</p>	<p>Accueil des participants &amp; Présentation de la formation et son organisation. Règles de base des relations pendant la formation : les besoins humains, etc.</p> <p><b>Les représentations des stagiaires sur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- leurs activités de la fonction d'agent de gestion urbaine et sociale de proximité, leurs expériences actuelles, leurs attentes et besoins.</li> <li>- Les notions : de service public, d'aide dans le secteur social</li> </ul> <p><b>MISE EN COMMUN DES SITUATIONS AUTOUR DE LA VIOLENCE VERBALE OU PHYSIQUE MAL VECUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Inventaire des situations d'agressivité et de violences :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Types d'agressivité &amp; de violences : classification.</li> </ul> </li> <li>* La population accueillie dans les différents sites :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sources de l'agressivité</li> <li>- Caractéristiques &amp; comportements observés.</li> </ul> </li> <li>* Les réactions et actions mises en œuvre par les agents :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- les conséquences et résultats obtenus pour les usagers, le personnel, le service, l'institution.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>POUR PROGRESSER : DEFINIR LES OBJECTIFS &amp; PROCESUS DE CHANGEMENT DANS SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Rappel de la <i>Charte Accueil</i>, dégager les éléments constitutifs de la prévention de l'agressivité &amp; de la violence dans les domaines de :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allure générale - Comportement - Expression verbale.</li> </ul> </li> <li>* A partir du profil de poste : s'auto évaluer dans les compétences requises.</li> <li>* Identifier ses ressources personnelles savoirs, savoir-faire, savoir-être nécessaires pour faire face aux situations difficiles.</li> </ul>	<p>Présentation croisée Le projet de formation : Engagement réciproque</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat explicite</li> <li>• Besoins au travail</li> </ul> <p>Travail en grand groupe &amp; en sous-groupes :</p> <p>Analyse contextuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Echanges et partages à partir des pratiques &amp; ressentis.</li> <li>- Illustrations/analyses de situations vécues</li> </ul> <p>Remise des documents nécessaires à cette étape</p> <p>« Le professionnalisme et les compétences sociales » (Guy Leboterf)</p> <p>A partir de la <i>Charte Recherche en groupe</i></p> <p>Travail par 2 avec support grille d'accompagnement. <i>Formulation des objectifs &amp; axes de progrès.</i></p>
<p>Synthèse du consultant formateur</p>	<p><b>Reconsidérer les règles et les représentations.</b></p>	<p>Brainstorming</p>

DEROULEMENT DE LA DEUXIEME SESSION - JOURS 3 ET 4

Objectifs pédagogiques	Contenus détaillés	Méthodes/ Outils/Supports
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquérir les connaissances pour mieux agir</li> <li>- Considérer les différents paramètres d'une situation relationnelle et les prendre en compte.</li> <li>- Considérer les différents paramètres d'une situation relationnelle et les prendre en compte.</li> <li>- Générer des relations positives et sécurisantes : De là, utiliser les techniques verbales et non verbales efficaces pour la gestion des situations agressives.</li> <li>- Utiliser les techniques verbales et non verbales efficaces pour la gestion des situations agressives.</li> <li>- Avoir à sa disposition un éventail d'options pour faire face à la violence</li> </ul>	<p><b>SAVOIR SE POSITIONNER ET SE COMPORTEUR AVEC PROFESSIONNALISME FACE AU PUBLIC DIFFICILE</b></p> <p>* Comprendre les processus agressifs pour agir au mieux : pulsion, habitudes, émotions, modèles, raisonnement et réflexion...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les théories explicatives de l'agressivité : approches comportementale, cognitive, éthologique, psychanalytique.</li> </ul> <p>*Les émotions et leur impact sur les comportements.</p> <p>* Etre pro-actif et connaître ses limites pour intervenir</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percevoir l'intention positive et négative dès les premières secondes de la relation.</li> <li>- Les notions de : <i>a priori</i>, <i>prédictivité</i> &amp; autres attitudes aggravantes.</li> </ul> <p>* Prévenir les comportements à risques chez soi et chez autrui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les paramètres à observer : les indicateurs verbaux et non-verbaux</li> <li>- Comment agir sur le cycle du comportement : perceptions, émotions, pensées automatiques, actions.</li> </ul> <p>*Créer des relations positives &amp; sécurisantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La position de vie ++ : la composition.</li> <li>- Les techniques verbales : écoute active et reformulation.</li> <li>- Le « recadrage » ou comment sortir de l'enfermement »...</li> <li>- Les postures, la respiration &amp; la voix, le regard,, gestes &amp; toucher.</li> </ul> <p>*Un modèle de conduites d'entretien pour résoudre un conflit &amp; faciliter l'échange : la Communication relationnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observation &amp; écoute (sans jugement ni interprétation)</li> <li>- Sentiments (identifier &amp; exprimer les sentiments et émotions)</li> <li>- Besoins (repérage &amp; identification des besoins)</li> <li>- Demande (formulée &amp; présentée en langage positif &amp; réaliste°.</li> </ul>	<p>Apports théoriques simples Le cerveau tri-unique (Paul Mac Lean)</p> <p>Schémas paper-board Accompagnés d'exemples concrets &amp; témoignages Document de synthèse.</p> <p>Mises en situation &amp; analyse/ Témoignages des stagiaires</p> <p>Travail en sous-groupes &amp; partage d'expériences.</p> <p>Analyse de situations &amp; méthode : Support documentaire</p> <p>Jeux de rôles Analyse, Echanges Documents de synthèse.</p> <p>Acquisition de la démarche Etude de cas pour intégration Document de synthèse</p> <p>Apports formateur &amp; stagiaires : listing formalisation des stratégies</p>
<p>Evaluation de la session</p>	<p><b>Prendre un engagement et le mettre en pratique</b> durant l'intersession</p>	

DEROULEMENT DE LA TROISIEME SESSION - JOUR 5

Objectifs pédagogiques	Contenus détaillés	Outils/Méthodes/Supports
<p>- <b>Restituer le travail réalisé</b> pendant l'intersession et faire une synthèse</p> <p>- <b>Acquérir les techniques professionnelles et physiques praticables</b> par tout accueillant pour faire face à des personnalités difficiles</p> <p>Première approche de l'Assertivité</p>	<p>Expression des participants sur les mises en application dans les pratiques professionnelles</p> <p>REPRISE COLLECTIVE DES ELEMENTS TRAVAILLES LORS DES DEUX PREMIERES SESSIONS</p> <p>LES TECHNIQUES SPECIFIQUES FACE A DES PERSONNALITES DIFFICILES</p> <p>*La position dans la relation (Postulat de l'école PALO ALTO)                      *Les conduites à tenir &amp; les différentes techniques d'affirmation de soi qui seront utilisées face aux situations les plus récurrentes.</p> <p>-Techniques du brouillage                      - Techniques de l'enquête négative                      - Technique du disque rayé...</p> <p>*Rechercher et maintenir la qualité de l'échange &amp; le dialogue avant, pendant &amp; après la « crise » : techniques face aux personnes agitées &amp; comment se protéger.                      - La distance de sécurité à respecter</p> <p>La position du corps, la technique de l'esquive et évitement de saisie...</p>	<p>Expression des stagiaires et validation</p>
<p>Evaluation de la journée</p>	<p>Les mises en pratique</p>	<p>Grille d'évaluation.</p>

DEROULEMENT DE LA TROISIEME SESSION - JOUR 6

Objectifs pédagogiques	Contenus détaillés	Outils/Méthodes/Supports
<p>L'Assertivité bien comprise</p>	<p>L'attitude assertive peut être définie comme une attitude qui permet, face à toute situation de mettre en œuvre les comportements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir clairement son objectif ou sa position en accord avec ses propres valeurs, être capable de la faire connaître sans ambiguïté à un tiers, pouvoir la défendre sans agressivité tout en admettant que d'autres ne partagent pas nos propres convictions.</li> <li>- L'attitude assertive est fondée sur l'estime de soi et s'appuie sur le respect de ses propres convictions sans chercher à les imposer aux autres.</li> <li>- On pourrait dire que l'assertivité est un idéal de bonne communication selon lequel on exprime un point de vue tout en écoutant celui de l'autre. Elle permet de s'affirmer sans s'imposer de façon autoritaire.</li> </ul>	<p>Réflexion individuelle.</p> <p>Echanges en sous-groupes.</p> <p>Partage en grand groupe.</p> <p>Simulations interactives.</p> <p>Supports documentaires</p>
<p>Effectuer le bilan et l'évaluation de la formation</p>	<p>Evaluation de la formation : si possible en présence des responsables de services.</p>	<p>Grille d'évaluation.</p>

## TRAVAIL INTERSESSION

Dans l'intervalle d'un mois, il sera demandé aux participants de repérer les situations qui ont particulièrement bien fonctionnées et celles qui se sont mal passées.

Un carnet de route sera remis à chaque participant pour noter quotidiennement les différentes situations observées ou vécues.

Pour faciliter l'intégration des apprentissages théoriques, nous envisageons un suivi téléphonique ou électronique lors de cette intersession. Ce suivi doit permettre d'ajuster immédiatement les techniques et les attitudes en cas de difficultés ou confirmer et étayer les comportements favorisant les jutes interactions lorsque tout se passe bien en situation professionnelle.