

## GERER LES SITUATIONS DIFFICILES ET D'AGRESSION

### POINTS-CLES :

#### 1. QU'EST-CE QU'UNE SITUATION DIFFICILE OU D'AGRESSION ?

Les éléments générateurs de conflits ou d'agressions  
Les particularités de la violence dans le cadre de l'exercice des missions du gardien  
Les dégradations faites sur les équipements de l'immeuble (boîtes aux lettres, ascenseurs, parking, poubelles...)  
Les phénomènes de société (bandes, violence, produits stupéfiants...)

#### 2. L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION

Avec un résident fauteur de trouble (les précautions à prendre)  
Avec une personne étrangère à l'immeuble ou à la résidence  
Les erreurs à ne pas commettre  
Les préjugés, conflits de culture, de générations ...  
Les comportements qui renforcent les tensions  
Les techniques de désamorçage

#### 3. LA GESTUELLE LA PLUS ADAPTEE

La mise en retrait du fauteur de trouble  
Les postures susceptibles d'être mal interprétées  
Les gestes à éviter  
La réponse physique à une menace physique

#### 4. LA CANALISATION DE L'ATTAQUE PHYSIQUE

Les positionnements de sécurité  
La défense directe (les gestes qui peuvent sauver)  
La neutralisation de l'agresseur

#### 5. LE CADRE JURIDIQUE ET SON UTILISATION

Les dispositions réglementaires protégeant les victimes  
La possibilité pour l'employeur de porter plainte  
La main courante  
La procédure de dépôt de plainte

#### Quelle durée ?

- ▶ 2 jours

#### Pourquoi ?

- ▶ Identifier et comprendre la montée en puissance des situations de conflit
- ▶ Avoir l'attitude la plus adaptée face à une situation difficile ou en situation d'agression verbale ou physique

#### Pour qui ?

- ▶ Gardiens
- ▶ Employés d'immeubles

#### Comment ?

- ▶ Alternance d'exposés et de cas pratiques
- ▶ Simulations filmées

#### Et après ?

- ▶ *Adapter son comportement face à une personne sous l'emprise d'un produit stupéfiant – réf. : IMM49*