

Faire face à l'agressivité et à la violence des usagers

Fiche technique

Secteurs

Tous secteurs

Public

Tout professionnel cadre ou non cadre confronté aux problématiques de l'agressivité

Durée

3 JOURS

Organisme de formation

➔ EDIAC Formation

Date limite d'inscription

12/01/2018

Lieux & dates

➔ Groupe 1

STRASBOURG

Du 13 au 15 mars 2018

➔ Groupe 2

COLMAR

Du 13 au 15 nov. 2018

➔ Groupe 3

MULHOUSE

Du 19 au 21 juin 2018

Interlocuteur Unifaf

GIRARD LAURENCE

laurence.girard@unifaf.fr

0390222230

Interlocuteur OF

Rita KEHRER

r.kehrer@ediacformation.com

0388 14 42 90

Intervenants

➔ Marie-Annick MEYER

docteur en psychopathologie et psychanalyste

➔ Corinne GUTH

comédienne et chanteuse, formatrice en gestion corporelle

➔ Eric HERISSON

diplômé du CNAM et formateur en communication responsable et bienveillante

Contexte

Menaces, intimidations, injures, bris de matériel, voire coups et blessures... ces phénomènes semblent de plus en plus marqués aujourd'hui.

Le secteur sanitaire et social n'échappe pas à ces tendances en réunissant dans une dynamique complexe et à risque, des usagers fragilisés et des professionnels pouvant y faire écho. Cette violence interroge les organisations, d'autant plus qu'elle induit un risque psychosocial pour les professionnels et influe sur la qualité des accompagnements.

Or, tout professionnel du secteur travaille avec la dimension relationnelle. Mais la confrontation à des usagers violents suscite des réactions diverses pouvant mener à des distorsions dans les modes de communication. Le défi pour le professionnel est de sortir d'une spirale de violence pour en revenir à l'essence de sa pratique : tenir compte de la singularité du sujet.

Ainsi, toute relation d'aide, qu'elle soit sociale, éducative ou soignante, nécessite un travail sur sa propre relation à Autrui.

Objectifs

- ➔ Comprendre les mécanismes et phénomènes d'agressivité et de violence, dans un contexte institutionnel ou à domicile
- ➔ Pouvoir éviter une situation conflictuelle
- ➔ Savoir désamorcer ou contenir l'agressivité en ayant une posture professionnelle adaptée à la situation
- ➔ Distinguer les signes avant-coureurs et déclencheurs de la situation de crise et ses propres attitudes générant l'agressivité
- ➔ Savoir se protéger et préserver son intégrité professionnelle et personnelle en maîtrisant l'agressivité
- ➔ Envisager des stratégies de réponses et connaître les techniques de communication adaptées

Par ailleurs cette formation permettra aussi aux participants de :

- ➔ Appréhender la violence autrement
- ➔ Restaurer leur confiance en soi
- ➔ Contribuer à améliorer le fonctionnement des services et établissements en modifiant leur propre pratique et en témoignant de leurs apprentissages (approche systémique)

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Contenu

1. Les phénomènes de conflit, agressivité et violence

- ➔ Introduction : Définition, Contexte sociologique, Violence "légitime"/illégitime,

Approches

- Aspects cliniques et psychodynamiques : Violence de base, Incivilités, Agressivité, Acte violent, Passage à l'acte, Acting-out, Psychopathologie, Violence institutionnelle
- Séquence agressive/violente : Temps, Attitudes, Réponses, Outils
- Travail sur le conflit : Dynamique du conflit, Outils de résolution

2. Une approche corporelle ajustée

- Réveil de l'appareil respiratoire
- Echauffement vocal, physique et mouvement
- Je deviens mon propre coach
- Exercices psychocorporels

3. Ma communication

- La relation à soi : Fonctionnement, Communication, Clarté, Gestion du stress, des peurs et colères, Qualité de relation, Relation ou réaction ?
- Optimiser la relation à l'autre : Découvrir et intégrer des outils clés, Acquérir des automatismes
- Agir dans la relation pour sortir du processus agresseur/agressé : Roue des émotions, Processus OSBD

Méthodes, techniques et outils pédagogiques

Les méthodes pédagogiques proposées durant cette formation viseront à soutenir, valoriser les forces et le potentiel existants chez chaque professionnel présent afin de lui permettre de valider, d'approfondir, d'adapter et/ou modifier ses pratiques.

Ainsi, la pédagogie mise en oeuvre pour cette formation sera interactive et s'articulera autour :

- D'apports théoriques avec l'utilisation de supports variés (diaporama, brainstorming, co-construction, vidéo...)
- De la pratique avec des études de cas, de nombreuses mises en situation sous forme de jeux de rôles, de jeux théâtraux et des exercices
- D'analyse des pratiques avec une approche réflexive et participative du groupe apprenant, à partir des situations de terrain rapportées par les professionnels