Prévenir et gérer les situations d'agressivité envers les professionnels de la part de l'entourage de la personne accueillie

Fiche technique

Secteurs
Tous secteurs

Public
Cette formation s'adresse au personnel des établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux

Durée
2 jours

Organisme de formation
➲ IRFA FORMATION

Date limite d'inscription
30/11/2018

Lieux & dates

➲ **Groupe 1**
Doubs
Les 24 & 25 juin 2019
➲ **Groupe 2**
Doubs
Les 11 & 12 déc. 2019
➲ **Groupe 3**
Jura
Les 25 & 26 sep. 2019
➲ **Groupe 4**
Haute-Saône
Les 12 & 13 nov. 2019
➲ **Groupe 5**
Territoire de Belfort
Les 26 & 27 juin 2019
➲ **Groupe 6**
Territoire de Belfort
Les 9 & 10 déc. 2019

Interlocuteur Opco Santé

LUX Sylvie
sylvie.lux@unifaf.fr
03 80 30 84 46

Contexte

Les personnels doivent souvent faire face, à une montée de l'agressivité de l'entourage des personnes accueillies, situations parfois génératrices de violences. Ce sont là pour chacun des sources de déstabilisation, d'incompréhension, de peurs, d'impuissance et d'épuisement qui ne permettent pas des conditions d'accueil, d'accompagnement et/ou de soin sereines et favorables.

Objectifs

➲ Définir les notions d'agressivité et de violence.
➲ Repérer les mécanismes d'agressivité et de violence.
➲ Appréhender la problématique du conflit à partir du contexte d'exercice professionnel
➲ Repérer et analyser les origines, les types de conflit et les processus à l'œuvre dans les situations de conflit avec l'entourage de la personne accueillie
➲ Comprendre quelles compétences individuelles et professionnelles développer pour savoir anticiper et résoudre les conflits
➲ Acquérir des outils et des savoirs –faire spécifiques à la gestion de conflits et des situations de violence et d'agressivité

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Contenu

Agressivité, violence : définitions :
➲ Clarification des concepts et travail sur les représentations de chacun
➲ Violence et agressivité : leur fonction et leur signification
➲ Les mécanismes mis en jeu dans les phénomènes *d'agressivité et de violence*

Le professionnel face à une situation d'agressivité et /ou de violence :
➲ Les effets de l'agressivité et de la violence sur le professionnel
➲ Les réponses du professionnel à l'agressivité et à la violence
➲ La gestion émotionnelle du professionnel

Faire face au conflit/Agressivité directement et le résoudre :
➲ Les compétences à mettre en œuvre :

Distinguer violence, agressivité et conflit
➲ Violence et agressivité : leur fonction et leur signification.
➲ Les mécanismes mis en jeu dans les phénomènes d'agressivité et de violence.

- La place du conflit dans ces notions. Quand un conflit devient violence et agressivité.

Enoncer et lister les diffférents conflits possibles rencontrés par les stagaires Les organiser et prendre la mesure de leur importance :

- Vécus des participants , regroupements et classement par ordre d'importance et d'impact individuel et collectif
- Début de résolution

Différencier conflit et problème :

- Un problème à régler ou une bataille à gagner …
- Apports cognitifs : un conflit c'est quoi ?
- Les différences entre problème à résoudre et conflit : le souhait de solution . Le professionnalisme dans la recherche de solutions

Comprendre que l'agressivité n'est pas que l'affaire de l'autre :

- Savoir que nous pouvons aussi déclencher des comportements agressifs ou les attiser, involontairement.
- Agressivité et violence en soi.
- Identification de ce qui peut susciter l'agressivité et la violence dans son attitude et comportement
- Comprendre la nature des interactions, ce qui passe de soi en l'autre sans s'en rendre compte et inversement.

S'autoévaluer pour connaitre son fonctionnement face à des situations de conflits :

- Les différents modes de réaction
- Prise de conscience individuelle et de groupe
- Les différents style de gestion des conflits

Echanger et poursuivre la réflexion/ modes de réaction de chacun :

- Les positionnements de chacun les souhaits de changement
- Apport cognitifs : Les différentes solutions face au conflit
- Echanges à partir de situations vécues

Comprendre les différents acteurs du conflit (famille , professionnel) :

- Les acteurs
- Origine du problème retombées sur la relation professionnel-personne accueillie.

Utiliser quelques principes simples de communication lors de petits conflits

Quelles réponses possibles à quel moment ? dans quels contextes ? faire des liens entre la théorie et la pratique :

- L'affirmation de soi : le positionnement assertif.
- La responsabilité en communication et son influence constructive.
- L'empathie et l'écoute active dans le souci de l'autre.
- La flexibilité et la synchronisation pour s'adapter à l'interlocuteur.
- La perception et la confrontation pour être réactif face à l'interlocuteur.
- Le questionnement, la proposition, la reformulation et le langage positif pour une communication efficace et positive.

- Prise de conscience et analyse de ses différentes émotions, sentiments et comportements face à des situations difficiles (peur, colère, fuite, affrontement, justification, calme, angoisse, agitation …), leur impact sur l'évolution de la situation.
- La maîtrise de soi, la maîtrise de l'autre dans le dépassement du scénario agresseur/agressé.
- Développement de ressources et des capacités relationnelles de chacun par l'acquisition d'outils : communication non verbale, gestion du stress, canalisation des émotions.
- Avoir une réflexion méthodologique et professionnelle

Reprendre les éléments principaux et échanger, outiller sur le suivi et la mise en oeuvre des acquis de la formation :

- Assurer un suivi