Faire face à l'agressivité et la violence des usagers

Fiche technique

Secteurs
Tous secteurs

Public
Tout professionnel confronté aux problématiques de l'agressivité

Durée
3 (2+1)

Organisme de formation
➲ EDIAC FORMATION

Date limite d'inscription
11/01/2019

Lieux & dates

➲ **Groupe 1**
Chalons en Champagne
Du 20 au 22 mai 2019
➲ **Groupe 2**
Reims
Du 17 au 19 sep. 2019
➲ **Groupe 3**
Troyes
Du 21 au 23 mai 2019
➲ **Groupe 4**
à définir
Du 5 au 7 nov. 2019
➲ **Groupe 5**
à définir
Le 4 novembre 2019
+ Les 13 & 14 nov. 2019

Interlocuteur Opco Santé

Laurence GIRARD
laurence.girard@unifaf.fr
03 90 22 22 30

Interlocuteur OF

Rita KEHRER, Formateur - développeur

Intervenants

➲ **André BRAEUNER**
➲ **Elise BUSSER**
➲ **Franceline CARRE**
➲ **Corinne GUTH**
➲ **Eric HERISSON**
➲ **Marie-Annick MEYER**

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 maitrisant 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, 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 :

Différentes modalités non-verbales de prise de contact avec l'autre

Accueil ou non-accueil de l'autre dans mon attitude corporelle

« Écoute » tonique de l'autre ; Émotions et besoins

Signaux de tension (physique et émotionnelle)

Ancrage et image de soi ; Sentiment de sécurité

Implication personnelle dans son activité professionnelle 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