

# 2017 : Les professionnels chargés d'accueil face à la violence et à l'agressivité des usagers

## Fiche technique

### Secteurs

Tous secteurs

### Public

Les personnels administratifs chargés d'accueil en institution

### Durée

3 jours

### Organismes de formation

➤ Perspectives et Ressources

➤ ATTENTION : Votre inscription sera confirmée par l'organisme chargé de la formation, au plus tard trois semaines avant le début de la formation. Merci de bien vouloir contacter l'organisme de formation.

### Date limite d'inscription

31/07/2017

## Lieux & dates

### ➤ Groupe 1

#### Dép. 13/84

Les 27 & 28 avr. 2017  
+ Le 23 mai 2017

### ➤ Groupe 2

#### Dép. 06/83

Les 15 & 16 mai 2017  
+ Le 16 juin 2017

### ➤ Groupe 3

#### Dép. 04/05

Les 18 & 19 sep. 2017  
+ Le 18 octobre 2017

### ➤ Groupe 4

#### CORSE

Les 8 & 9 juin 2017  
+ Le 15 septembre 2017

## Interlocuteur Unifaf

Ana-Maria CESUR

[ana-maria.cesur@unifaf.fr](mailto:ana-maria.cesur@unifaf.fr)

04 91 14 05 49

## Interlocuteur OF

## Contexte

Les personnels administratifs chargés d'accueil en institution assurent le premier lien avec les usagers et leurs familles. Ils sont régulièrement confrontés à des situations de tension, d'agressivité et de violence. L'exposition répétée à des relations chargées sur le plan émotionnel peut engendrer un sentiment d'impuissance des professionnels et renforcer des phénomènes d'usure ou de violence en miroir. Cette formation permet aux personnels administratifs d'aborder concrètement les situations problématiques, de comprendre les processus en jeu et de développer des compétences professionnelles pour mieux accompagner les publics accueillis.

## Objectifs

- Connaître et comprendre les phénomènes d'agressivité et de violence comme modes de communication
- Identifier les facteurs déclencheurs des situations d'agressivité et de violence
- Développer son aptitude à prévenir, repérer et gérer les situations de crise
- Améliorer ses capacités de prise en charge des usagers agressifs
- Se positionner professionnellement dans ces situations et mettre en œuvre un comportement adapté pour limiter les phénomènes de violence
- Se sensibiliser à une démarche de communication non violente et de gestion des conflits
- S'appuyer sur les ressources et les dynamiques des institutions pour faire évoluer les situations qui conduisent à la violence

## Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

## Contenu

### 3 jours de formation (2 + 1)

#### Jour 1 : De quoi parle-t-on quand on évoque les concepts de violence et d'agressivité ?

- Les concepts d'agressivité et de violence / Les répercussions psychologiques
- Les signes précurseurs de violence chez une personne / Les fonctions de la violence

#### Jour 2 : Comment se manifestent ces phénomènes de violence et d'agressivité en situation d'accueil des usagers et/ou des familles ?

- Diagnostic de sa situation professionnelle / Situations récurrentes
- Désamorcer les situations de violence par une Communication non-violente

**Nathalie BAUD**

[baud@perspectiveset.com](mailto:baud@perspectiveset.com)

04 42 63 27 84

**Partenariat &  
cofinancement**

☉ FPSPP

☉ **Intersession : Mises en œuvre d'actions**

**Jour 3 : Approfondissement des outils d'aide à la gestion des phénomènes de violence.**