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

Fiche technique

Secteurs
Tous secteurs

Public
Tout professionnel confronté aux problématiques de l'agressivité

Durée
3 jours

Organisme de formation
➲ L'EDIAC Formation

Date limite d'inscription
24/01/2020

Lieux & dates

➲ **Groupe 1**
STRASBOURG
Du 31 mars au 2 avr. 2020
➲ **Groupe 2**
MULHOUSE
Du 12 au 14 mai 2020
➲ **Groupe 3**
CHALONS EN CHAMPAGNE
Du 27 au 29 avr. 2020
➲ **Groupe 4**
REIMS
Du 8 au 10 juin 2020
➲ **Groupe 5**
METZ
Du 6 au 8 avr. 2020
➲ **Groupe 6**
NANCY
Du 25 au 27 mai 2020

Interlocuteur Opco Santé

GIRARD LAURENCE
laurence.girard@unifaf.fr

Interlocuteur OF

Isabelle MONTEIL WOEHREL
administration@ediacformation.com

Intervenants

➲ **Larry KIRRMANN**
➲ **Elise Busser**
➲ **Eric HERISSON**
➲ **Franceline Carré**

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,

Corinne Guth
Marie-Annick Meyer

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