

# Prévenir et gérer les situations difficiles dans les établissements sociaux et médico-sociaux

## Fiche technique

### Secteurs

Tous secteurs

### Public

Salariés de la Branche

### Durée

3 jours

### Organisme de formation

☞ SOCIALYS

### Date limite d'inscription

10/11/2018

## Lieux & dates

### ☞ Groupe 1

#### Cayenne

Du 19 au 21 nov. 2018

### ☞ Groupe 2

#### Cayenne

Du 22 au 30 nov. 2018

### ☞ Groupe 3

#### St Laurent

Du 26 au 28 nov. 2018

## Intervenant

### ☞ Aurélien CONNAN

Formateur

## Contexte

Dans le cadre des accompagnements, les professionnels mobilisent de nombreuses ressources cognitives et émotionnelles.

Les difficultés rencontrées questionnent constamment les pratiques et la posture professionnelle. Face à la souffrance, à la violence et à l'augmentation des passages à l'acte, il n'est ainsi pas toujours évident de se positionner et de se distancier.

L'impact émotionnel des situations difficiles est important chez l'utilisateur mais aussi pour le professionnel. Les risques d'usure, de désinvestissement ou les phénomènes d'agressivité en miroir se trouvent alors décuplés.

Mais alors comment faire face aux situations difficiles ? Quels sont les outils et les techniques qui permettent de se distancier et d'améliorer sa posture face à l'agressivité ou à la souffrance ?

Comment gérer ces situations dans la bienveillance ? Que dit la réglementation et quelles réponses sont apportées par les dernières recommandations de l'ANESM ? Comment prévenir les risques de fatigue et d'escalade face à la violence ?

Et enfin comment gérer l'usure et l'agressivité des usagers associées aux processus d'institutionnalisation ?

## Objectifs

- ® Mieux comprendre les ressorts de l'agressivité et de la violence, ainsi que leur processus d'escalade, en contexte d'institutionnalisation
- ® Faire face aux situations difficiles, tout en préservant son intégrité physique et émotionnelle
- ® Acquérir des outils de communication pour mieux prévenir et gérer les situations difficiles
- ® Trouver des voies de réponses afin de répondre au mieux aux situations de crise

## Prérequis

Connaissance du secteur social, médico-social ou sanitaire.

## Contenu

### JOUR 1 : Connaître les spécificités liées aux publics et aux territoires

- Présentations des participants avec échanges et réflexions autour des contextes d'intervention :

établissements, publics, territoires...

- Etat des lieux des situations difficiles rencontrées par les participants
- Cadres de référence, représentations et phénomènes de projection
- Approche globale de l'usager et transculturalité
- Morale, éthique et juste distance professionnelle

### **JOUR 2 : Améliorer sa posture et mieux communiquer face aux situations difficiles**

- Identification de ses attitudes dominantes en réaction aux situations difficiles
- Quelles attitudes privilégier ?
- Les conduites agressives et violentes : quels mécanismes ?
- Causes et conséquences
- Quel positionnement adopter pour prévenir et gérer la violence ?

### **JOUR 3 : Se préserver et trouver des voies de réponses adaptées**

- Les ressources pour prévenir et gérer les situations difficiles, en soi et dans l'institution
- Les techniques d'écoute, de communication et de médiation
- La technique de la Communication non violente
- Comment prévenir l'usure professionnelle et rester dans la bienveillance ?
- Analyse de situations et mises en application

### **Moyens pédagogiques et techniques**

- ➡ Formation concrète et participative avec études de cas, jeux de rôles et analyse de situations
- ➡ Apports théoriques, techniques et méthodes facilement utilisables et formalisées dans un livret de formation
- ➡ Importance donnée à l'échange et à la mutualisation des pratiques inter-établissements