

# Mieux appréhender et gérer les situations d'agressivité et de violence dans les structures accueillant des enfants, adolescents ou adultes handicapés 2021

## Fiche technique

### Secteurs

Tous secteurs

### Public

Tout personnel assurant la prise en charge d'enfants, adolescents ou adultes handicapés.

### Durée

3 jours (2 jours + 1 jour)

### Organisme de formation

☞ FORMASANTE

## Lieux & dates

### ☞ Groupe 1

#### CAEN

Les 27 & 28 mai 2021

+ Le 29 juin 2021

### ☞ Groupe 2

#### ROUEN

Les 3 & 4 juin 2021

+ Le 30 juin 2021

### Interlocuteur Opcos Santé

[christele.houe@opco-sante.fr](mailto:christele.houe@opco-sante.fr)

02 23 440 440

### Interlocuteur OF

**Catherine RENAULT**

[catherine.renault@formasante.fr](mailto:catherine.renault@formasante.fr)

fr

02 48 16 00 51

## Contexte

Les situations confiées au professionnel des établissements sociaux et médicaux sociaux évoluent. Les facteurs de vulnérabilités chez un même usager sont cumulés (handicap social, troubles psychiques, carences affectives, trauma...). Ces situations, de plus en plus complexes, se développent dans un contexte, en mutation certes, mais qui n'a pas les moyens immédiats d'intégrer cette complexité et faire évoluer le modèle de prise en charge (institution, cadre historique de pensée...). L'utilisateur est le premier impacté, et le professionnel en première ligne face à ces situations explosives. Agressivité, acte de violence, passage à l'acte, le professionnel se trouve désarmé face à l'augmentation de ces situations. Elles accentuent des situations de travail souvent stressantes, la répétitivité de ces situations use les professionnels. Il est inquiétant de noter que chez les jeunes professionnels l'agressivité et la violence sont intégrées comme des événements et conditions normales de travail. Or, si on ne peut supprimer les comportements d'agressivité, inhérents à la nature humaine, on peut néanmoins agir pour les comprendre et les prévenir, voire à défaut les gérer sans devenir violent soi-même.

L'objectif est double, il s'agit de contribuer au maintien de la qualité de vie au travail et au maintien de la qualité de l'accompagnement de l'utilisateur. Le professionnel est en attente d'outils concrets pour gérer les situations de violences et d'agressivité, mais il s'agit également de préserver la relation éducative, malmenée par la fréquence de ces situations et leur caractère destructeur.

## Objectifs

- ☞ Différencier les situations (violentes, conflits...) rencontrées par les participants sur le lieu de travail
- ☞ Appréhender la situation de l'utilisateur dans sa complexité, et identifier des facteurs de risques pluriels, favorables à l'émergence de comportement violent et/ou agressif
- ☞ Mobiliser les ressources internes et externes pour agir aux différentes phases de la crise : l'apparition, la perte de contrôle, le passage à l'acte, le relâchement et l'après crise
- ☞ Au retour de l'intersession : Evaluer l'impact des préconisations élaborées en formation sur la gestion effective des situations de violence et d'agressivité
- ☞ Réfléchir sur ses comportements réflexes, son positionnement professionnel : conduire une réflexion éthique afin de sécuriser la posture éducative en situation difficile

- ⇒ Participer au déploiement d'action préventive au sein de son établissement.

### Prérequis

Tout personnel assurant au quotidien la prise en charge d'enfants, adolescents ou adultes handicapés

### Contenu

- ⇒ Incivilité, conflit, agressivité... des situations difficiles, des concepts à différencier.
- ⇒ Mise en mot des difficultés rencontrées par les participants : vivre la violence sur son lieu de travail
- ⇒ Intrication des facteurs de risques, les facteurs biographiques, pathologiques et environnementaux/contextuel : une grille de lecture multifactorielle nécessaire pour prendre en considération la complexité de l'utilisateur.
- ⇒ Le Modèle de développement d'une crise violente, Première phase : la phase « d'apparition » et les techniques de communication pour désamorcer la situation lors des premiers signes, l'empathie et l'écoute active
- ⇒ Seconde phase de la crise violente « la perte de contrôle », les attitudes et techniques de communication à mettre en œuvre en cas de perte de contrôle. La confiance, condition d'exercice de l'autorité du professionnel
- ⇒ Troisième phase de la crise violente « le passage à l'acte », la gestion des émotions, du côté du professionnel/du côté de l'utilisateur lors du passage à l'acte.
- ⇒ Quatrième phase de la crise : relâchement, récupération et stabilisation, débriefing et donner suite, les outils de suivi, la notion de sanction et de responsabilité.
- ⇒ La réaction du professionnel face à la violence ou l'agressivité de l'utilisateur : identification, maîtrise des réactions et comportements réflexes.
- ⇒ Maintien et continuité de la relation éducative : l'enjeu d'une gestion de crise.
- ⇒ Prévention collective et institutionnelle