Gestion de la violence

Fiche technique

Secteurs
Tous secteurs

Public
Tous

Durée
3 jours consécutifs

Lieux & dates

Interlocuteur Opco Santé

Pour l'INTRA : Contactez votre conseiller emploi-formation
Dates sur demande

Contexte

Faire face à la violence dans les métiers du social, de l'accueil et de la santé est très compliqué. Sur le plan théorique, on comprend aisément les mécanismes en jeu, mais en situation, sous l'emprise des émotions (peur, colère, dégoût), nos comportements évoluent. Le cognitif peut laisser place à l'action (ou l'inaction plus connue comme phénomène de sidération) face à l'acte violent. On bascule parfois même dans l'agir ou l'évitement, on en parle peu avec les collègues et on interpelle parfois la Direction en attendant « LA solution ».
Notre principe de gestion des situations de violence veut replacer chaque intervenant au sein de l'institution comme acteur de sécurité et de bienveillance.
Il se trouve alors face à un double enjeu : ne pas oublier que celui ou celle dont on a la charge est en souffrance mais aussi répondre de manière coercitive par la contention qui conduit à une augmentation des tensions dans les pratiques relationnelles au quotidien.
La réponse à la violence, par une violence institutionnalisée, en formant à des techniques de self défense par exemple, conduit à créer des structures où le rapport de force devient la forme de travail, source de mal être tant pour les professionnels que pour les usagers/résidents.

- Alors, comment travailler avec des sujets potentiellement agressifs, susceptibles de passage à l'acte ?
- Comment les accompagner en sécurité, dans un souci de respect mutuel ?
- Existe-t-il des outils de prise en charge pour identifier les prémices de la crise, la désamorcer en restant sur les mots tout en permettant son expression ?
- Comment aller vers, tendre la main, aider, soutenir, accompagner et travailler en sécurité dans un cadre où le professionnel n'est pas missionné pour être une cible, une victime ?**C'est ce que nous verrons dans cette formation.**

Objectifs

Cette formation renforce les compétences et les connaissances de celles et ceux qui ont à accueillir, accompagner, soigner et gérer des publics susceptibles de se comporter de manière agressive verbalement et/ou physiquement.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Comprendre les mécanismes de la colère et l'importance des émotions en jeu
- Savoir mettre en oeuvre des outils de désescalade verbale et de négociation
- Identifier les signes précurseurs du passage à l'acte, analyser les risques et adapter sa posture face au danger
- Comprendre le principe du DEFUSING / DEBRIEFING
- Comprendre l'enjeu et les limites de la contention

Prérequis

Nous vous rappelons la nécessité de prévenir vos salariés que cette formation se déroule dans un cadre impliquant et réaliste.

Contenu

1) Cadre de la formation

- Accueil et présentation
- Protocole de bienveillance et de sécurité (FINEX, etc…)
- Définition des attentes et des besoins des apprenants

Tour de table
Auto-évaluation : estimez votre niveau de compétence pour chaque objectif identifié en début de formation
Découverte du matériel (casques générateur de stress, protections, armes factices et accessoires)

2) AVANT (les mécanismes de l'agression)

- Les signes précurseurs
- Les émotions en jeu
- Sensation, émotion, sentiment et stress
- Désamorcer un comportement agressif

Diffusion de PWT et de vidéos
Questionnement du groupe

3) Notions de négociation

- Ecoute active
- E.R.I.C. : pour trouver une issue à un désaccord verbal
- D.T.I. : pour gérer le risque d'un passage à l'acte
- Les cas particuliers

Diffusion de PWT et de vidéos
Démonstration et atelier d'apprentissage
Exercice : mise en situation professionnelle filmée et analysée (questionnement du groupe) permettant la mise en oeuvre des outils de négociation et des postures d'apaisement

4) PENDANT (le passage à l'acte)

- Les 5 postures d'autoprotection
- L'autolyse
- Intervenir à 2 : la triangulation
- Intervenir dans un conflit
- Face au groupe
- Objets dangereux

Diffusion de PWT et de vidéos
Démonstration et atelier d'apprentissage
Exercice : mise en situation professionnelle filmée et analysée (questionnement du groupe) permettant de travailler sur les situations de violence rencontrées par les apprenants

5) APRES (l'accompagnement)

- Les 3 cercles : DEFUSING/DEBRIEFING/EXPERTISE

Diffusion de PWT
Démonstration et atelier d'apprentissage
Exercice : mise en situation professionnelle filmée et analysée (questionnement du groupe) relatant une situation de crise au sein de l'équipe et de l'établissement

6) De la contention au maintien de sécurité

➲ Risques, limites et doctrine d'emploi

Diffusion de PWT et de vidéos
Questionnement du groupe
Démonstration et atelier d'apprentissage

7) Bilan

➲ Remise des documents pédagogiques
➲ A votre tour d'évaluer la formation avec notre questionnaire de satisfaction
➲ Le mot du formateur

Auto-évaluation : estimez votre niveau de compétence pour chaque objectif identifié en fin de formation
Synthèse

LES PLUS

➲ Une formation pensée « par » et « pour » les métiers du soin, de l'accompagnement, du médico-social et de l'éducation dans un esprit de bienveillance et de bientraitance. Elle est particulièrement adaptée avec des mises en situation proposées tenant compte des réalités vécues par les apprenants sur leur terrain professionnel.
➲ Un des rares concepts qui aborde la gestion d'une agression physique sans tomber dans la self défense.
➲ Le + 2.0 : un accès vers les pages réservées aux apprenants sur notre site internet (supports pédagogiques
complémentaires, vidéos, etc…) et un abonnement à notre lettre d'information (news, articles, etc…)
➲ Personnalisation des situations d'apprentissage par des outils ajustés aux usagers pris en charge et des exercices de mise en situation tenant compte du contexte professionnel, des capacités physiques et des réticences de chacun.