

Violence des usagers : prévenir et faire face au sein des équipes

Contexte

Dans le secteurs de la protection de l'enfance et du handicap, les équipes sont fréquemment confrontées à des phénomènes de violence, d'agressivité, voire de passage à l'acte, quel que soit l'âge des résidents. Les personnels restent démunis face à ces situations difficiles.

Objectifs

- Identifier les différentes formes de violence
- Se situer dans la relation à l'utilisateur
- Acquérir des techniques pour prévenir et gérer les situations conflictuelles avec les usagers
- Apprendre à désamorcer et faire face aux situations de violence
- Apprendre à gérer l'après des situations de violence et identifier les actions individuelles et collectives à mettre en place

Renseignements complémentaires

3 jours : 1- 2 - 28 février 2018 à Grenoble

Programme

JOUR 1 ET JOUR 2 - La contextualisation des situations de violence : Définition, origine/causes, facteurs déclenchant, l'agressivité comme trouble du comportement - **Posture, attitude et outils de la relation :** Le développement de l'empathie et de la bienveillance - **Analyse de nos propres modes de fonctionnement :** Mieux se connaître face à l'agressivité, reconnaître les attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse agressive - **Entraînement à l'utilisation des outils de la communication efficace au quotidien et la communication non violente, l'impact du non verbal, la question des non-dits et des besoins cachés** - **Améliorer sa résistance personnelle face au stress :** Les 3 phases du stress, les techniques de décontraction, la posture adéquate, s'affirmer avec diplomatie - **Favoriser le dialogue professionnel-usager** transformer une situation conflictuelle en une nouvelle opportunité, restaurer la confiance et rassurer l'utilisateur - **Désamorcer la situation avant qu'il ne soit trop tard :** Les différents moyens - **Faire face à des situations de violence :** Savoir repérer et désamorcer les jeux relationnels générateurs de conflits, faire face à la violence et se protéger dans les situations à risque **Bilan des 2 premiers jours et définition d'un axe de progrès par participant JOUR 3**

- Retour sur l'expérimentation en intersession
- Actes de violences et passage à l'acte : et après ?
- Les outils institutionnels à sa disposition
- Élaborer son plan d'action Bilan de la formation.

Public

Personnels soignants et éducatifs

Exercice

2019

Nature

AFR

Organisé par

CROIX-ROUGE FORMATION PROFESSIONNELLE RHONE-ALPES

Durée

21 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences