

Violence des usagers dans les services administratifs

Contexte

Les phénomènes de menaces, d'intimidations, d'injures voire de coups sont de plus en plus marqués dans le secteur sanitaire, social et médico-social. Les facteurs d'éclosion de ces situations sont divers. L'entrée en établissement, les personnalités, les pathologies sont autant de facteurs qui, combinés, peuvent conduire à des interactions violentes entre les usagers et le personnel et parfois même avec les proches ou entre collègues. Les problématiques sont donc plurielles. Les professionnels confrontés à des agressions verbales ou physiques de la part du public accueilli se sentent très souvent démunis. Ces situations induisent à la fois un risque psychosocial pour les professionnels touchés et influent également sur la qualité des accompagnements. Face à ces situations complexes, le défi est alors de sortir d'une spirale de violence pour en revenir à l'essence de sa pratique: la qualité de la prise en charge de l'utilisateur.

Objectifs

- Identifier les différentes formes de violence
- Identifier son propre mode de fonctionnement face à une situation de violence: savoir mettre en place des techniques de gestion du stress
- Savoir mettre en place des techniques de communication adaptées à un environnement administratif pour faire face à une situation de violence
- Atelier d'analyse de la pratique: mettre en oeuvre les conduites standard de désamorçage d'un conflit
- Savoir s'appuyer sur les outils institutionnels et personnes ressources de l'établissement
- Savoir mobiliser le collectif

Programme

Jour 1: **La violence au travail:**

- Champ et définition de la violence / Classifications de la violence / Violence et agressivité
- Processus de montée en charge / Point de vue psychologique et neurobiologique
- Ce que cela provoque
- Violence et dimension subjective

Auto-évaluation de son mode réactionnel et stratégies anti-stress:

- Analyse de son mode réactionnel de gestion des situations de violence
- Les différentes attitudes possibles face à l'agressivité et à la violence

- Quelles stratégies face aux situations délicates?
- Les mécanismes du stress et les liens corps-pensées-émotions
- L'intelligence émotionnelle: de quoi parle-t-on?
- Présentation de plusieurs outils de gestion du stress
- Ancrer de bonnes attitudes anti-stress dans le temps

Jour 2: Méthodes et outils de communication pour répondre de façon appropriée aux situations de tension:

- En préalable, adopter une approche préventive dans le respect du droit des usagers
- Améliorer ses capacités relationnelles et de communication

Désamorçage d'un conflit:

- Mise en situation / Jeux de rôles
- Atelier d'analyse de la pratique en trinôme

Les outils institutionnels et personnes ressources en lien avec la gestion des situations de violence:

- En préalable, quelques repères juridiques
- La politique de prévention et de traitement de la violence au niveau de l'institution
- Les personnes ressources (très dépendant de la taille de la structure)
- Prise en charge de la crise (selon protocole interne à l'institution)
- Conduite standard

La contenance de l'équipe dans les situations de violence

- La nécessité de parler en équipe des moments difficiles
- Analyse de la situation à posteriori

Public

Les personnels administratifs des établissements de la FPH.

Exercice

2025

Nature

AFC

Organisé par

FORMAVENIR PERFORMANCES

Durée

14 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences