

# 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**