

Comportements agressifs et/ou violents, introduction d'objets dangereux, d'alcool, de drogues, crises de colère, bagarres : les professionnels sont susceptibles de rencontrer des difficultés, voire des problèmes de sécurité, dans l'accueil des usagers. Cette formation apportera des clés de compréhension et des compétences opérationnelles pour concilier « relation d'aide », mesures de sécurité et l'application du règlement intérieur et de la loi ; pour discerner dans quels cas et dans quelle mesure envisager des sanctions faisant sens pour l'équipe et pour l'usager dans ces contextes.

### Formateur

Walter Deumer, psychologue

### Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Comprendre les enjeux de l'agressivité/de la violence
- Savoir appliquer le cadre pour gérer les conflits dans la durée : la sanction, la réparation, la parole
- Repérer les enjeux d'une coopération en équipe pour l'accueil du public difficile
- Connaître les mécanismes émotionnels de situations d'affrontement
- Faire face à l'agressivité et à la violence dans l'urgence : désamorcer, appliquer les procédures de sécurité
- Gérer son stress
- Communiquer de manière constructive
- Appréhender les enjeux de la prévention
- Appréhender les enjeux de la gestion de la violence : aspects juridiques et psychologiques

### Prérequis

Travailler en établissement social accueillant des personnes en situation de précarité

### Prix

INTRA : 1 300 €/jour pour le groupe

INTER : 280 €/jour/personne

### Format

Formation inter ou/et intra-établissement

### Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités de mise en œuvre : présentiel privilégié – possibilité mise en œuvre à distance sous forme de classe virtuelle
- Eléments matériels et techniques : support pédagogique
- Modalités pédagogiques en lien avec les objectifs : échange d'expériences et de pratiques professionnelles, études de cas, mises en situation, apports théoriques

### Suivi et évaluation des acquis

- Recueil des attentes du commanditaire et des stagiaires
- Suivi de l'exécution de l'action : émargement par demi-journées
- Evaluation des acquis à l'entrée : pas de procédure de positionnement
- Evaluation des acquis en continu : participation aux échanges, exercices et études de cas, évaluation orale en fin de première journée
- Evaluation des acquis en fin de formation donnant lieu à la délivrance d'une attestation de fin de formation

### Public concerné

- Professionnels travaillant en établissement d'hébergement social
- Groupe de 15 stagiaires maximum

### Durée

2 jours (14 heures)

## Contenu

### Jour 1

#### **Matin – (durée 3h30)**

Analyser les différents aspects de l'incivilité/de la violence

- Un acte qui cause un dommage
- Une infraction à la loi ou une transgression du règlement
- Les motivations de l'auteur, causes de la violence
- Le contexte, les difficultés de la prise en charge
- Qui est « garant » ?

#### **Après-midi – (durée 3h30)**

Le cadre de l'accueil

- Le positionnement du professionnel
- Le règlement, le contrat, la loi
- Faire respecter le règlement, le contrat, la loi : quelles sanctions, comment les appliquer, quelle réparation

### Jour 2

#### **Matin – (durée 3h30)**

Comprendre la dynamique de l'affrontement

- Les processus émotionnels
  - La symétrie des émotions
- Intervenir face à l'agressivité/une situation violente
- Désamorcer, apaiser, appliquer les procédures de sécurité

Faire face au stress

- Définition, facteurs externes et internes
- Réactions de l'organisme
- Effets positifs et négatifs du stress

#### **Après-midi – (durée 3h30)**

La relation, la communication

- Une parole constructive
- L'écoute

La prévention

- Un projet de vie qui fait sens pour l'équipe et pour l'usager
- Traiter la demande de l'usager de manière professionnelle
- Élaborer en équipe des mesures et procédures de sécurité

Les suites d'une situation d'agression

- Analyser la situation en équipe et réadapter au besoin les mesures de sécurité
- Le cas échéant, modifier la prise en charge de l'usager
- Soutenir et protéger le professionnel et/ou l'usager ayant fait face à la situation
- Selon les cas : le dépôt de plainte, etc., comment obtenir réparation ou indemnisation

## L'accueil du public difficile en établissement d'hébergement social : assurer la sécurité, faire face au stress