

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 œuvre 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

Renseignements complémentaires

Contact : Pôle formation - rhone.formation@anfh.fr

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

- 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

- 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 a posteriori

Public

Personnels administratifs des établissements de la FPH

Exercice

2026

Nature

AFC

Organisé par

FORMAVENIR PERFORMANCES

Durée

14 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences