

# Gestion agressivité et violence : une alternative à l'isolement et la contention « Envisager une approche centrée sur le vécu émotionnel de la personne ».

Programme générique en date du 27 mars 2024. Il peut être adapté à vos besoins.

## Présentation générale

***Cette formation adaptée à la réalité de terrain des professionnels, leur permettra de développer des compétences individuelles et collectives pour assurer leur sécurité et celle des autres en situation d'agressivité et de violence.***

### LES PLUS DE CETTE FORMATION:

#### • La co-animation permet:

- D'assurer une sécurité psychologique collective et individuelle, sur une thématique qui peut faire évocation du vécu violent et parfois traumatique, en institution.(agression verbale et/ou physique sur le terrain), création d'un espace sécurisé et accompagnement individuel ou collectif si besoin en fonction des réactions de chacun, tout en gardant la tenue des objectifs et du déroulé de la formation.
- D'assurer une sécurité physique au groupe lors des pratiques de protection physique.
- Formation assurée par des professionnels de terrain.
- Adaptée à la réalité de terrain.
- Alternance entre théorie et pratique physique adaptée au cadre légal.

#### Les objectifs et enjeux de changement:

- Améliorer la gestion de crise individuellement et collectivement au sein de l'institution.
- Envisager d'autres perspectives dans les pratiques.
- Réduire le risque d'accident du travail en lien avec la violence.
- Réduire l'épuisement professionnel.
- Formation orientée vers une politique globale d'amélioration de la qualité de vie et de bien-être au travail alliant sécurité et qualité de la prise en charge.
- Se perfectionner en développant des compétences en gestion de crise.

## Pré-requis

- Professionnels de terrain confrontés à des situations de violences verbales, (incivilités, menaces, insultes, réclamations)et physiques(coups, blessures, étranglements,...)
- Pluridisciplinarité du groupe "conseillé".

## Objectifs généraux

### Le stagiaire sera capable de :

- Analyser les moyens dans son contexte de travail.
- Evaluer les signes annonciateurs afin d'adapter son niveau de vigilance et assurer sa protection physique, psychologique et légale en situation de crise.
- Sélectionner et appliquer des outils spécifiques de communication en fonction des situations rencontrées, au regard du contexte, du cadre légal, des moyens et des enjeux sécuritaires.
- S'organiser efficacement avec ses collègues dans un objectif de résolution de crise d'agressivité.
- Appliquer des techniques physiques de dégagement et/ou de mise en sécurité son cadre légal.

## Objectifs opérationnels, pédagogiques, évaluables

### Le stagiaire sera capable de:

- Identifier et évaluer les facteurs de risques d'une situation de travail en fonction des paramètres environnementaux, organisationnels et humains.
- Évaluer la personne afin d'adapter son niveau d'alerte et estimer sa capacité à être en sécurité physique, psychologique et légale.
- Anticiper, observer et jauger les réactions de l'Autre pour agir de façon professionnelle et sécuritaire.
- Différencier une crise émotionnelle (perte de contrôle) d'une crise comportementale (abus de pouvoir, prise de contrôle).
- Utiliser les différentes techniques de communication proposée pour appréhender les crises émotionnelles et comportementales.
- Accompagner une crise d'agressivité ou crise aiguë (émotionnelle ou comportementale) par une approche centrée sur le vécu émotionnel de la personne en utilisant la technique de ventilation émotionnelle et d'écoute empathique.
- Annoncer et d'expliquer les issues possibles afin de responsabiliser l'usager quant à un choix.
- Intervenir de façon structurée et organisée au sein d'une équipe, coordonner l'intervention dans un objectif commun.
- Prendre des décisions sécuritaires en situations d'urgences.
- Prioriser les actions à mettre en oeuvre en post-crise:
  - Premiers soins physiques et psychologiques.
  - Analyse des faits.

## Public concerné

- Professionnels des secteurs sanitaires, social, et médico-social.
- Professionnels de la Protection Judiciaire de la Jeunesse.
- Professionnels de service à la personne d'urgence.
- Professionnels accueillants et accompagnants tous types de public.
- Professionnels confrontés aux situations d'agressivité et de violences.

**Modalités d'inscription et délai d'accès**

- Nous contacter:
- **Me Bullot Stéphanie (membre de la CAE OPTEOS certifiée QUALIOP1):**
  - 06/50/76/72/29
  - bofycs@gmail.com

**Méthodes mobilisées**

**Les modalités pédagogiques :**

- Méthode expositive: transfert de connaissances.
- Méthode interrogative : brainstorming, travaux de groupe, world café, wooclap ...
- Méthode active : mise en situation, intégration, pratique physique.
- Méthode démonstrative: démonstration de la théorie en dynamique, pratique physique de technique de dégagement et de contrôle.

**Ressources pédagogiques**

**Les supports :**

- Support Vidéos
- Supports numériques (wooclap, PPT).

**Modalités d'organisation**

**Dispositifs d'ingénierie de formation :**

- Formation Co-animée en présentiel uniquement.
- 4 jours de formation consécutifs (28H)
  - 9H-17H (une heure de pause méridienne)
- Groupe de 16 personnes maximum.

**Matériel pédagogique**

- Paperboard et feuilles.
- Vidéo projecteur/enceinte.
- Espace théorique pour 16 personnes.
- Espace pour pratique physique (60m²).

**La formation nécessite que chaque participant soit équipé d'un SMARTPHONE.**

**Une tenue vestimentaire confortable et adaptée aux pratiques physiques est conseillée (ex: chaussures plates)**

**Modalités d'évaluation**

- Auto-positionnement des pratiques pré/post formation.
- Évaluation formative au cours de la formation.
- Évaluation de développement de compétences.
- Évaluation de satisfaction de formation.

**Accessibilité des personnes en situation de handicap**

Une équipe de référent•es Handicap se tient à disposition pour recueillir tout besoin spécifique. Une solution de compensation est définie et mise en place en lien avec le formateur, la personne concernée. Pour contacter l'équipe de référent•es Handicap : handicap@opteos.fr.

**Tarif indicatif**

1400,00 €

50,00 € de l'heure

Cette prestation de formation est exonérée de TVA conformément à l'article 261 du CGI  
Tarif inter-entreprises par stagiaire. Contactez-nous pour un tarif de groupe

**Durée**

28 heures

**Intervenant(e)**



Son CV

[https://formation.opteos.fr/wp-content/uploads/user\\_doc/stefdelar/CV-stephanie-bullot-4.pdf](https://formation.opteos.fr/wp-content/uploads/user_doc/stefdelar/CV-stephanie-bullot-4.pdf)

**Stéphanie Bullot**

Conceptrice de programme et formatrice

C'est une rencontre de trois professionnels de terrain aux valeurs humaines et professionnelles partagées, animés par l'envie de coconstruire une entreprise à notre image, qui s'appuie sur nos expériences de terrain, nos compétences développées dans des domaines communs et complémentaires.

Notre volonté de collaborer autour de ce projet a débuté en 2020, en complément de nos activités principales. Nous avons pris le temps de construire notre vision et projection entrepreneuriale tout en développant de nouvelles compétences individuelles au bénéfice de notre collectif afin de le rendre plus opérationnel et pertinent.

Nous partageons tous trois le goût de la réflexivité et du mieux vivre ensemble.

Nos compétences acquises au fil de nos carrières respectives, nous permettent aujourd'hui de répondre à des demandes précises de formations, d'analyse de pratiques et de coachings professionnelles individuel et/ou collectif, autour de la communication, de l'interaction professionnelle, de la gestion de l'agressivité et de la violence, de l'intelligence émotionnelle et de la communication non violente...

#### Ses réalisations

- Protection Judiciaire de la Jeunesse
- Education nationale
- Structures médico-sociales
- Structures Sanitaires
- Municipalités
- Collectivités territoriales

---

## Contenus

### Jour 1

- Accueil, présentation, espace de parole en lien avec le vécu de situation de crise.
- Fondamentaux.
- Attentes des participants et formateurs.
- Objectifs de la formation.
- Déroulé de la formation.
- Comportements sécuritaires au quotidien.
- Analyse du contexte de travail.
- Introduction de la crise.
- Concept de l'agressivité.
- Les signes annonciateurs de la crise.
- Posture sécuritaire.
- Techniques de protection physique

### Jour 2

- Accueil et retour J1
- Techniques d'accompagnement d'une crise émotionnelle:
  - Les modes de communication.
  - Les prérequis.
  - La ventilation émotionnelle.
- Conduites préconisées face au potentiel dangereux de la personne.
- Techniques de protection physique

### Jour 3

- Accueil et retour J2
- Techniques d'accompagnement d'une crise comportementale:
  - Outils gradués visant à accompagner l'utilisateur dans ses choix
- Exercices d'intégrations.
- Intervenir en équipe.
- Exercices d'intégrations des interventions en équipe.
- Techniques de protection physiques.

### Jour 4

- Accueil et retour J3
- Prise de décisions sécuritaires en situation d'urgence.
- Exercices d'intégration.
- Les actions post-crise.
- Guide d'auto-analyse.
- Techniques de protection physique.
- Evaluation de développement des compétences, de satisfaction.
- Retour "à chaud" de la formation.