

# Accompagnement d'un usager en crise : Gestion de la violence

Code produit : 0AUC / Version : V1

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Comprendre les mécanismes des facteurs déclenchant, favorisant ou prédisposant la violence et l'agressivité pour permettre l'identification précoce de signes d'alerte, et une réactivité optimale
- Acquérir des techniques et savoir adapter ses attitudes et ses comportements face à une situation de crise

## PUBLIC CONCERNE

Cadres éducatifs, équipes éducatives, personnel de santé, gardien du parc, veilleurs, veilleurs de nuit.

## PREREQUIS

Aucun

## MODALITES

**Durée** : 21 heures / 3 jours

**Type** : Présentiel

**Méthodes et moyens pédagogiques** : Animation basée sur des apports théoriques, échanges de concept, partages de situations concrètes, acquisition des apports techniques et mise en place d'exercices pratiques. Un support pédagogique sera remis à chaque participant.

**Validation des acquis** : QCM

**Sanction de la formation** : Attestation de fin de formation

**Profil de l'intervenant** : Psychologue clinicien / formateur sur le thème de la gestion de la violence et de l'agressivité

## PROGRAMME

---

- **La relation avec l'utilisateur, quelques repères : accueillir et limiter**
  - Rôle fondamental de l'éducateur : l'accueil et la pose de repères
  - Retrouver la possibilité de communication – importance de l'écoute
  - Distance et proximité
  - Contrôle émotionnel
  - Désamorçage
  - Action face à un usager non violent mais en opposition
- **La gestion de crise**
  - Les situations de crise
  - Violence et agressivité : gestion de la crise
- **Le travail d'équipe**
  - Importance du travail d'équipe : pouvoir partager son vécu en confiance, pouvoir exprimer ses émotions, prendre de la distance, mettre un sens et trouver des réponses
  - Dire ses limites
  - Décider à partir des observations et du vécu de chacun de prendre soin au jour le jour
- **Ateliers pratiques et techniques en lien avec les situations cliniques**
  - Quelques exemples :
    - La conduite relationnelle à tenir avant, pendant et après l'agression : les indices comportementaux, les attitudes à encourager
    - Communication et violence
    - Discussion autour de situations cliniques présentées par les participants ou l'intervenant
- **Techniques physiques de contention, défense et dégagement** (régulation et révision des gestuelles)
- **Savoir-être et savoir-faire en situation violente et/ou dangereuse :**  
développer les attitudes sécurisantes, maîtriser le savoir-être en cas de confrontation, gestion de l'espace, simulation de techniques d'immobilisations.
- **Techniques revues à partir d'actions concrètes**
  - Action face à un usager désorienté
  - Action face à un usager violent

## LES + ASFO

---

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.