

LA GESTION DE L'AGRESSIVITÉ ET DE LA VIOLENCE EN TRAVAIL SOCIAL



FORMATION

Durée : 21 h 00

Brigitte JEANSON
Mai 2025

Fiche synthétique

Problématique

De l'incivilité à la violence physique, en passant par l'incorrection, l'agressivité et la violence verbale, les formes d'agressions subies par les professionnels du travail social peuvent être plus ou moins fortes. Dans le cadre de leurs interventions, les travailleurs sociaux se retrouvent démunis face à une montée en puissance des faits de violences subies ou des violences institutionnelles. Ils sont touchés par leur difficulté à répondre aux besoins de l'utilisateur.

L'accueil de l'utilisateur est considéré comme le premier acte social et comme un mode de prévention de la violence. Mais parfois le mépris ou l'indifférence de ces usagers laissent place à une agressivité qui peut basculer dans une violence ouverte à l'encontre de ceux qui sont destinés les aider : les professionnels de l'action sociale et éducative.

Il est indispensable de garantir la compétence des professionnels et des équipes par la formation afin de mieux les armer face aux situations d'agressivité et de violence. L'agressivité et la violence constituent, de façon variable selon les lieux d'exercice, un risque auquel l'ensemble des professionnels peuvent être confrontés. Les facteurs en sont multiples et l'agressivité peut prendre plusieurs formes.

C'est dans ce contexte que s'inscrit ce projet de formation qui permettra aux professionnels d'acquérir des attitudes et des comportements à adopter pour faire face à chaque situation rencontrée.

Public et prérequis

- Professionnels du secteur social, médico-social, de l'insertion professionnelle, ...
- Prérequis : aucun

Objectifs de la formation

- ✚ Comprendre les concepts et les mécanismes liés à la violence et à l'agressivité
- ✚ Détecter et identifier les facteurs déclenchants d'une situation conflictuelle
- ✚ Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer
- ✚ Maîtriser les techniques de communication appropriées pour gérer les conflits et l'agressivité en amont et en situation
- ✚ Être capable d'adapter son attitude, son comportement et de mieux gérer son stress et ses émotions face à un ou des agresseurs afin d'assurer au mieux sa propre sécurité et celle de son entourage
- ✚ Avoir recours à des techniques d'auto-défense afin de protéger l'individu de sa propre violence et de se protéger soi-même

- ✚ S'accorder en équipe sur les modalités de réactions individuelles et collectives en fonction des situations critiques rencontrées
- ✚ Etre capable de debriefer avec l'utilisateur et l'équipe après un acte violent
- ✚ Maintenir une bonne qualité de prise en charge
- ✚ Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation de violence

Durée et calendrier

- 3 journées de 07 h 00 soit 21 h 00.
- Dates : sur demande intra ou en inter

Contenus

- Définition des situations de violence, les différents types de violence, les sources de conflits, les cas particuliers
- La gestion des situations de conflits, les techniques d'entretien et de régulation
- La maîtrise du stress et de l'agressivité
- La relation axée sur le respect de soi et de l'autre
- Envisager des solutions tant sur le plan individuel que collectif pour faire face à ce public
- Les bases de la relation interpersonnelle
- Le verbal / non verbal
- Les seuils (ou curseurs) de tolérance de l'agressivité et les limites fixées par la collectivité
- Le phénomène de banalisation des agressions par les professionnels eux-mêmes

Les techniques utilisées

- ❖ Communication non-violente
- ❖ Programmation neurolinguistique
- ❖ Auto-défense
- ❖ Méthode de résolution de problèmes
- ❖ Techniques cognitives et comportementales
- ❖ Gestion des émotions
- ❖ Approche émotionnelle : empathie, ancrage positif, visualisation
- ❖ Approche corporelle : respiration, relaxation, cohérence cardiaque

Méthodes pédagogiques

Échanges d'expérience pour faire partager et exprimer le ressenti de chaque participant

Pédagogie active comprenant des mises en situation pour une appropriation réelle d'un savoir-faire et d'un savoir-être.

Apports conceptuels et méthodologiques à l'appui des analyses de situations réelles

Entraînement individuel permettant d'intégrer les connaissances nouvelles dans son propre mode de fonctionnement

- ⇒ Des apports théoriques en lien avec la pratique.
- ⇒ Des supports pédagogiques remis aux stagiaires.
- ⇒ Des ateliers de mise en pratique au travers d'études de cas.

Une évaluation

Modalités d'évaluation finale : *Bilan de la formation lors de la dernière demi-journée de formation.*

- Evaluation finale des connaissances acquises et de la qualité de la formation sous forme de questionnaires individuels, complétés par les stagiaires.
- Bilan oral final en présence du commanditaire s'il le souhaite, en fin de dernière journée de formation.
- Bilan final écrit transmis au commanditaire à l'issue de la formation comprenant : compilation des questionnaires individuels, restitution du bilan oral et analyse.

Equipe pédagogique

- Simone FOND - Directrice de la pédagogie et des formations.
- Brigitte JEANSON - Coordinatrice de la formation tout au long de la vie
- Formateur IRTSCA
- Angéline AMMOURA - Assistante de formation.

Présentation générale de la formation

I/PRESENTATION GLOBALE DE LA FORMATION

L'agressivité et la violence constituent, de façon variable selon les lieux d'exercice, un risque auquel l'ensemble des professionnels peuvent être confrontés. Les facteurs en sont multiples et l'agressivité peut prendre plusieurs formes.

C'est dans ce contexte que s'inscrit ce projet qui permettra aux professionnels d'acquérir des attitudes et des comportements à adopter pour faire face à chaque situation rencontrée.

La formation de 3 jours repose sur une approche par jeu de rôle, de mise en situation et aborde les différentes étapes de la crise. Elle permet l'échange et la réflexion à partir de la dynamique de groupe. Ces échanges d'expérience serviront de supports en lien avec les problématiques rencontrées dans le travail social.

II/ PUBLIC CONCERNE

Professionnels du secteur social, médico-social, de l'insertion professionnelle, ...

III/ PREREQUIS

Aucun prérequis.

IV/ OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation permettra de :

- ✚ Formuler les difficultés et d'apprendre à gérer ses propres émotions face à des situations de tensions
- ✚ Comprendre les concepts et les mécanismes liés à la violence et à l'agressivité
- ✚ Détecter et identifier les facteurs déclenchants d'une situation conflictuelle ✚
Prévenir l'escalade et anticiper sur les situations pouvant dégénérer
- ✚ Maîtriser les techniques de communication appropriées pour gérer les conflits et l'agressivité en amont et en situation
- ✚ Être capable d'adapter son attitude, son comportement et de mieux gérer son stress et ses émotions face à un ou des agresseurs afin d'assurer au mieux sa propre sécurité et celle de son entourage
- ✚ Avoir recours à des techniques d'auto-défense afin de protéger l'individu de sa propre violence et de se protéger soi-même
- ✚ S'accorder en équipe sur les modalités de réactions individuelles et collectives en fonction des situations critiques rencontrées
- ✚ Être capable de débriefer avec l'usager et l'équipe après un acte violent
- ✚ Maintenir une bonne qualité de prise en charge
- ✚ Récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation de violence

V/ PROGRAMMATION ET CONTENUS

CALENDRIER	CONTENUS	INTERVENANT PRESENTI
Jour 1	Présentation du groupe/formateur et explicitation des attentes en formation. • Comprendre le conflit, l'agressivité et la violence • Représentation et concept • Les conséquences pour la santé et les moyens de prise en charge • Identification et diagnostic des situations, des problèmes • Décoder ce qui déclenche de l'agressivité • Communiquer pour ne pas être désarmé face au conflit	Intervenant spécialisé
Jour 2	• Canaliser ses émotions • Auto-défense • Garder son contrôle émotionnel • Avoir une communication efficace • Comment gérer le stress • Repérer des situations à risque • Exercices de simulation de conflit, d'agressivité, de violence	Intervenant spécialisé
Jour 3	• Décoder les signes annonciateurs de la violence • Fixer des indicateurs et des objectifs pour améliorer les interventions • Repérer son environnement et des situations potentiellement dangereuses • Savoir questionner, reformuler, se synchroniser pour désamorcer le conflit • Travailler sur la prévention, l'action et la réaction post-traumatique • Travailler sur la posture en suscitant une réflexion et des apprentissages • Apport théorique, exercices pratiques/jeux de rôle Quiz Questionnaire individuel/Bilan de fin de formation oral	Intervenant spécialisé

VI/ METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Ateliers
- Echanges d'expériences / Etudes de cas
- Mises en situation

Cette formation est construite autour d'apports théoriques et de présentation d'expériences, tant de la part des intervenants que des participants à la formation. Les intervenants sont engagés dans une démarche alliant théorisation, enseignements et intervention professionnelle.

Cette session de formation relève de deux catégories :

- L'acquisition, l'entretien et le perfectionnement des connaissances.
- L'adaptation et le développement des compétences.

Les modalités pédagogiques s'inscriront dans une dynamique de pédagogie participative : il s'agira de partir des expériences et des besoins des participants. Cette démarche pédagogique est dite inductive. La démarche inductive permet, en partant de la problématisation des situations professionnelles :

Pour l'organisme de formation :

- De construire une dynamique de groupe propice à l'échange et à l'implication des participants.
- De construire des propositions d'analyse pratiques et théoriques au fur et à mesure des progressions individuelles et collectives.

Pour les participants à la formation :

- De permettre à chacun de poser les principes d'une intervention éthique et bienveillante.
- De s'enrichir des pratiques des participants et de l'intervenant.
- D'analyser leur implication dans des situations problématiques (travail sur les affects et les représentations, analyse des enjeux et des résonances à l'œuvre dans certaines situations).
- D'élaborer individuellement et collectivement des expérimentations d'intervention propice à une dynamique de changement.

VII/ SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Un dossier sera remis aux participants ainsi que tout support pédagogique jugé utile par l'intervenant.

VIII/ EVALUATION DE LA FORMATION

L'évaluation est une démarche constante de l'IRTS Champagne-Ardenne pour toute formation. L'institut est soucieux de mettre en place des outils capables de rendre compte d'une mesure d'écart entre les objectifs visés et leur réalisation. L'évaluation de la formation se fera, par conséquent, à différents niveaux et selon diverses formes :

- Auto-positionnement en début de formation s'appuyant sur un tour de table.
- Débriefing par chaque intervenant avec les stagiaires en vue de réajustement.
- Prise en compte des critiques et suggestions.

Modalités d'évaluation finale :

Bilan de la formation lors de la dernière demi-journée de formation.

- Evaluation finale des connaissances acquises et de la qualité de la formation sous forme de questionnaires individuels, complétés par les stagiaires.
- Bilan oral final en présence du commanditaire s'il le souhaite, en fin de dernière journée de formation.
- Bilan final écrit transmis au commanditaire à l'issue de la formation comprenant : compilation des questionnaires individuels, restitution du bilan oral et analyse.

IX/ ORGANISATION DE LA FORMATION

Effectif : 12 à 15 personnes maximum

Durée : 3 journées de 07h00 soit 21h00.

Périodicité : sur demande

Lieu : en intra, sur demande

X/ EQUIPE PEDAGOGIQUE

- **Simone FOND** - Directrice de la pédagogie et des formations.
- **Brigitte JEANSON** Coordinatrice de la formation tout au long de la vie
- **Formateur IRTSCA**
- **Angéline AMMOURA** Assistante de formation

XI/ COÛT DE LA FORMATION

24,500€/heure par personne.

XII/ IDENTIFICATION DE L'ORGANISME DE FORMATION

Nom de l'organisme : Institut Régional du Travail Social de Champagne-Ardenne

Directeur général : Stéphane FOURNAL

Direction du service : Simone FOND - Directrice de la pédagogie et des formations.

Date de création : 16.01.1991

Nature juridique : Association de loi 1901

Numéro de déclaration d'activité : 21-51-00158-51

Adresse : 8 rue Joliot Curie - 51100 REIMS

Tel : 03.26.06.82.47

Fax : 03 26 06 29 64

Contacts :

brigitte.jeanson@irtsca.fr

angeline.ammoura@irtsca.fr

Site internet : www.irts-ca.fr

Facebook : <http://fr-fr.facebook.com/irtsca>

Linkedin : <https://www.linkedin.com/school/irts-champagne-ardenne>

Newsletter IRTSCA : <https://irtsca.fr/inscription-newsletter-irtsca/>