



IRFA  
formation

SANITAIRE SOCIAL MÉDICO-SOCIAL 2019

COMPRENDRE ET GÉRER LES SITUATIONS DE VIOLENCE ET  
D'AGRESSIVITÉ EN INSTITUTION

ARAF – CAUDEBEC EN CAUX

**IRFA Evolution** est depuis près de 40 ans un acteur majeur de la formation dans les secteurs sanitaire, social, médico-social et des services à la personne.

La qualité des formations est attestée par une certification ISO 9001 et une qualification ISQ OPQF.

IRFA Evolution est habilité comme organisme de DPC par l'ANDPC.

**IRFA Evolution** conçoit, organise et conduit ses formations en s'appuyant sur une expertise et des valeurs fondamentales de satisfaction et d'adaptation aux besoins des clients.

## PROJET DE FORMATION

<b>THEME</b>	<b>COMPRENDRE ET GÉRER LES SITUATIONS DE VIOLENCE ET D'AGRESSIVITÉ</b>
<b>DUREE PRECONISEE</b>	<b>3 JOURS</b>
<b>EFFECTIF STAGIAIRES</b>	<b>14 PERSONNES</b>
<b>COUT 2019</b>	<b>1 050 EUROS / JOUR</b>

## CONTACTS

<b>RESPONSABLE DE FORMATION</b>	<b>Carène PONTE – 03 22 47 66 42</b> <a href="mailto:cponte@irfa-formation.fr">cponte@irfa-formation.fr</a>
<b>ASSISTANTE DE FORMATION</b>	<b>Laura RIGAUD – 02 33 29 92 21</b> <a href="mailto:lrigaud@irfa-formation.fr">lrigaud@irfa-formation.fr</a>

## 1. NOTRE PROPOSITION

### Démarche pédagogique proposée par IRFA EVOLUTION

La formation IRFA Evolution s'inscrit dans le cadre de la formation professionnelle tout au long de la vie (FPTLV). Elle se déroule comme suit :

✓ **Un recueil des attentes des participants est réalisé en début de formation.**

Tout en posant la dynamique du groupe, ce temps permet de retenir les attentes des stagiaires en fonction du programme (distribué idéalement avant la formation par l'établissement, il est donné à nouveau par le formateur au début de la formation) et de les remettre en adéquation avec les attentes de l'établissement. Le formateur s'adapte au contexte et aux demandes dans la limite du programme vendu.

✓ **Des apports théoriques** sont faits par l'intervenant et visent à l'augmentation de la connaissance en lien avec la pratique professionnelle sur le thème de la formation. Le travail cognitif des participants est favorisé par une dynamique d'apports utilisant des méthodes adaptées à la formation professionnelle d'adultes : power point brefs, lecture critique, vidéos, apports didactiques ...

✓ **Des séquences d'analyse de la pratique professionnelle** sont réalisées au cours de la formation sur des temps spécifiques et repérés. Elles permettent la mise en liens et la mobilisation entre les représentations antérieures, la mise en oeuvre existante sur le "terrain" , les apports de savoirs et la mise en oeuvre souhaitable des nouvelles notions dans l'exercice professionnel.

✓ **Les séquences de formation** sont interactives et favorisent les échanges et l'expression de chacun ( travail en sous-groupes, feed back , débats et échanges ...). Les connaissances préalables des stagiaires sont utilisées comme ressources et non comme obstacles à l'acquisition de nouvelles compétences (Brain storming, Métaplan,...)

✓ **Jeux de rôle / Mises en situation**

Selon les thématiques, il peut être utile d'organiser des jeux de rôles ou mises en situation entre les stagiaires. Ceux-ci ne seront, néanmoins, jamais imposés et seront fonction du groupe et de sa dynamique.

✓ **Remise de documentation et de supports écrits.**

Cette documentation est élaborée par le formateur en amont de la formation en fonction du thème, des caractéristiques des professionnels à former et de leur contexte d'intervention. Dans le cadre de son système qualité, IRFA EVOLUTION s'assure que les documents utilisés par les formateurs sont mis à jour.

✓ **En fin de journée, un temps est pris pour que chacun s'exprime sur le vécu de la journée écoulée.**

Le formateur s'attache à vérifier l'adéquation entre ses apports et les attentes des stagiaires. Dans ce cadre, il est demandé aux stagiaires de s'exprimer sur les points positifs ou négatifs de la journée et ce, afin de permettre éventuellement au formateur de réadapter le travail pour le lendemain.

✓ **Un processus évaluatif complet :**

1- Un formulaire permet d'avoir la trace écrite du recueil des attentes fait en début de formation et sert de référence pour le bilan final.

2- En cours de formation, le formateur vérifie la progression et la satisfaction du groupe.

3- Une évaluation des connaissances acquises sur le thème de la formation est faite en fin de formation. Les résultats en sont restitués au stagiaire et une attestation lui est remise en direct. (Loi du 24/11/2009).

4- Un bilan de fin de formation est réalisé (bilan oral et écrit portant sur la satisfaction et la conformité/programme et attentes des stagiaires).

**IRFA EVOLUTION est Organisme de DPC.**

**L'action de formation pourra être reconnue DPC si elle entre dans l'une des orientations prévues par l'arrêté du 8 décembre 2015 fixant la liste des orientations nationales du développement professionnel continu des professionnels de santé pour les années 2016 à 2018. Nous consulter**

**Voir détails du contenu pédagogique pages suivantes**

# Comprendre et gérer les situations de violence et d'agressivité

## Public concerné

---

- Tout personnel

## Durée fixée

---

- 3 jours

## Objectifs

---

- Définir les notions d'agressivité et de violence
- Repérer les mécanismes d'agressivité et de violence
- Identifier les différentes formes d'agressivité et de violence dans la vie institutionnelle
- Identifier les répercussions des situations de violences et d'agressivité
- Envisager les attitudes possibles et les moyens, tant personnels qu'institutionnels, à mettre en œuvre dans l'objectif d'une prise en charge adaptée des comportements violents ou agressifs

## Contenu

---

### 1. Agressivité, violence : définitions

- | Approches psychanalytique, comportementale (ou behavioriste), psychocorporelle...
- | Les formes : physiques, fantasmatiques, sexuelles, verbales, émotionnelles, thérapeutiques...

### 2. Signification de l'agressivité et de la violence de la personne

- | En lien avec sa pathologie
- | En lien avec sa problématique :
  - Les difficultés motrices et la dépendance
  - Les difficultés de communication et l'absence de langage
  - Les difficultés cognitives et l'absence de maîtrise de son environnement
  - La structure de personnalité

- L'histoire de vie, les problématiques familiales et sociales
- | En lien avec la vie institutionnelle :
  - L'entrée et la vie en institution et ses répercussions
  - La cohabitation et la communication avec d'autres personnes : regard sur l'autre, regard de l'autre
  - Les interactions entre violence individuelle et violence institutionnelle
  - La confrontation au cadre et aux limites institutionnelles
  - Les conditions de vie : adaptation des locaux et du matériel, vie collective, espace privé, bruit, activités...

### 3. Agressivité et violence et Institution

- | Le professionnel face à l'agressivité et à la violence au quotidien
- | La confrontation du professionnel
  - Au danger
  - A sa propre violence
  - A sa conception personnelle du « tolérable »
- | Les réponses du professionnel à l'agressivité et à la violence
- | L'équipe face à l'agressivité et la violence :
  - La contagion des émotions
  - La dynamique du partage du pouvoir et de la responsabilité
  - La complémentarité des compétences et des modes de prises en charge de la personne
  - La cohérence de l'ensemble des professionnels dans l'accompagnement de la personne et la mise en œuvre de son projet personnalisé.

### 4. La prévention et la prise en compte de l'agressivité et de la violence au niveau institutionnel

#### Au niveau du projet d'établissement :

- | La politique de l'accueil
- | Le lieu de vie et les conditions de vie
- | Le règlement de fonctionnement et la formalisation des règles institutionnelles: leurs limites au regard des problématiques des personnes accueillies
- | La politique d'information et de formation
- | La politique de prévention et de traitement de la violence
- | (Le recueil des incidents et incivilités, le recueil des plaintes et suivi des plaintes, la recherche de solutions...)

#### Au niveau de l'équipe :

- | La cohérence et la complémentarité dans le travail d'équipe : fonction, compétences, rôle, mode d'intervention...
- | La complémentarité des projets (personnalisé, d'unité de vie, de soins, d'établissement)

- | Le soutien des professionnels : formation, lieux de parole, réunions, analyse de pratique, réflexion éthique ...

## 5. La gestion du stress et des émotions du professionnel

- | Identification des différentes attitudes face à des situations conflictuelles (fuite, affrontement, justification), leur impact sur l'évolution de la situation
- | Développement des capacités relationnelles de chacun par l'acquisition « d'outils » de communication
- | Sensibilisation à la relation d'aide : écoute active, reformulation, empathie, congruence
- | Maîtrise de soi, maîtrise de l'autre dans le dépassement du scénario agresseur/agressé
- | Développement de ressources corporelles : communication non verbale, gestion du stress, canalisation des émotions

---

### Méthodes pédagogiques

- ❖ Exposés du formateur
- ❖ Echanges animés par le formateur
- ❖ Analyse de la pratique professionnelle
- ❖ Mises en situation
- ❖ Jeux de rôle (en fonction du groupe)
- ❖ Remise de documentation

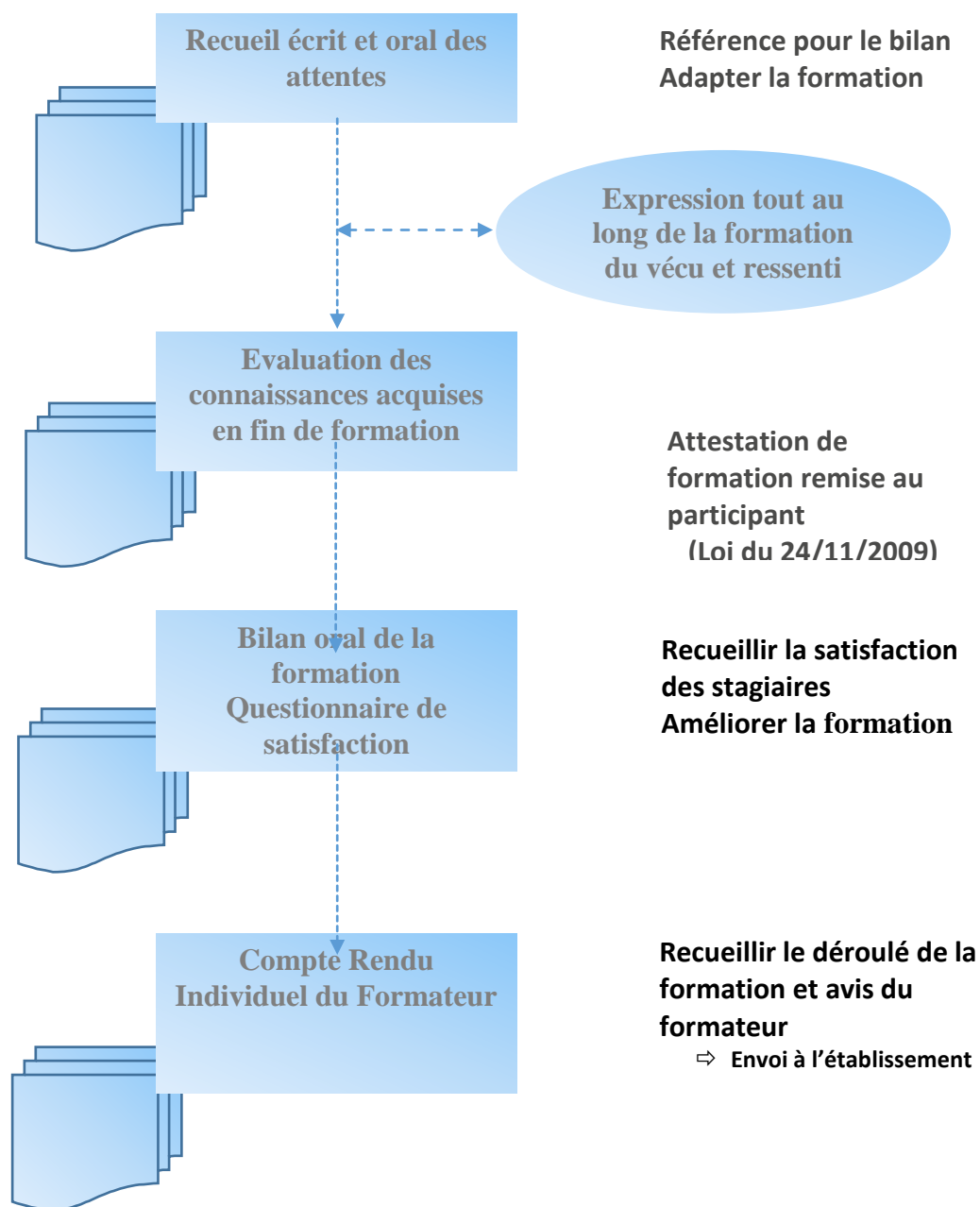
---

### Intervenant

**Nathalie LEMOINE**

## 2. EVALUATION DE LA FORMATION

Un processus évaluatif complet de la réussite des objectifs de la formation :



Le client dispose d'un interlocuteur pour échanger à tout moment sur l'ingénierie de la formation, les objectifs, les modalités de réalisation et d'organisation, les conclusions de la formation.



### 3. MODALITES D'INTERVENTION

Calendrier : A déterminer sur 2020

Lieu : Dans les locaux de l'établissement.

⇒ Il convient de prévoir la mise à disposition d'une salle et du matériel nécessaire au bon déroulement du stage.

### 4. MODALITES FINANCIERES

Le coût est de 1 050 euros par jour d'intervention.

**Ce tarif s'entend tout compris :**

- Frais pédagogiques : Préparation/ Animation / Documentation pour un groupe
- Frais de déplacement, de restauration et d'hébergement des intervenants.

➤ **Soit un total de 3 150 euros pour l'ensemble d'une action de formation.**

#### **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES ACTIONS DE FORMATIONS INTRA ETABLISSEMENT**

##### Documents contractuels

Dès réception de l'accord du client, IRFA EVOLUTION lui fait parvenir une convention de formation professionnelle continue, telle que prévue par la loi, en double exemplaire. Le client s'engage à retourner à IRFA EVOLUTION, dans les plus brefs délais, un exemplaire signé.

##### Prix, facturation & règlements

La facture est adressée à l'issue de la formation.

Tous nos prix sont nets, IRFA EVOLUTION n'est pas assujetti à la TVA.

# ANNEXE 1

---

## IDENTIFICATION DE L'ORGANISME

## IRFA : UNE ASSOCIATION LOI 1901 A BUT NON LUCRATIF

Siège social : Pôle Universitaire d'ALENCON – 61250 DAMIGNY Tél : 02-33-29-80-42

N° DECLARATION D'EXISTENCE 25 61 002 51 61

N° IDENTIFIANT DATADOCK 0005075

IRFA évolution est membre du GIE IRFA INFA  
et adhère à la Fédération de la Formation Professionnelle (FFP)

IRFA Evolution est habilité par l'ANESM sous le n° H2010-03-367 à procéder à l'évaluation externe des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

IRFA Evolution a reçu l'habilitation à délivrer des Certificats Professionnels F.F.P. dans les domaines « Création, politique et stratégie d'entreprise, Management des hommes- Développement personnel, Formations à des métiers spécifiques, Qualité Sécurité Environnement (QSE) et Développement durable ».

## CERTIFICATIONS

### Qualification ISQ OPQF

IRFA Evolution est qualifié OPQF (Organisme professionnel de Qualification des Organismes de Formation et de Conseil) depuis 1997 dans les spécialités de formation :

- 1J Santé
- 2A Techniques et Méthodes de management  
fonctions associées
- 2C Prévention des Risques (RPS, incendie, SST...)
- 1K Services à la personne et à la collectivité
- 2B Création, Stratégie d'entreprise et  
(droit, finance, gestion)
- 2D Communication interpersonnelle

Critères de qualification : **Respect de la réglementation – Pérennité des moyens humains, matériels et financiers – Capacité à concevoir, mettre en œuvre et évaluer des actions de formation – Satisfaction des clients**

### Certification ISO

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par IRFA Evolution pour les activités « Conception, vente et réalisation de prestations de formation continue inter et intra-entreprises relevant des secteurs sanitaire et social » a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par ISO 9001.

## DOMAINES DE COMPETENCES

Evaluation – Qualité – Projet d'Établissement – Management – Organisation du travail d'équipe – Prévention des risques psychosociaux – Droit des usagers – Responsabilité des professionnels – Gériatrie – Pratiques soignantes – Handicap – Accompagnement éducatif – Fin de vie – Deuil – Douleur – Pathologies neurologiques – Santé Mentale – Manutention – Gestes et postures – Prévention des troubles musculo-squelettiques – Médiations et approches corporelles – Communication alternatives – Projet et techniques d'animation – Formations spécifiques à certains métiers – Gestes d'urgence – Enfance – Adolescence – Diététique – Temps repas – Restauration collective – Hygiène – Prévention des infections – Formations spécifiques aux travailleurs handicapés – Accompagnement social

# Une équipe à votre écoute

## INTRA DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT : UN INTERLOCUTEUR EN RÉGION

### Christine VAN DEN BORRE

cvandenborre@irfa-formation.fr  
Tél. : 02 61 53 12 11  
06 25 45 02 11

### Carène PONTE

cponte@irfa-formation.fr  
Tél. : 03 22 47 66 42  
06 08 49 74 42

### Sandrine DUBOIS

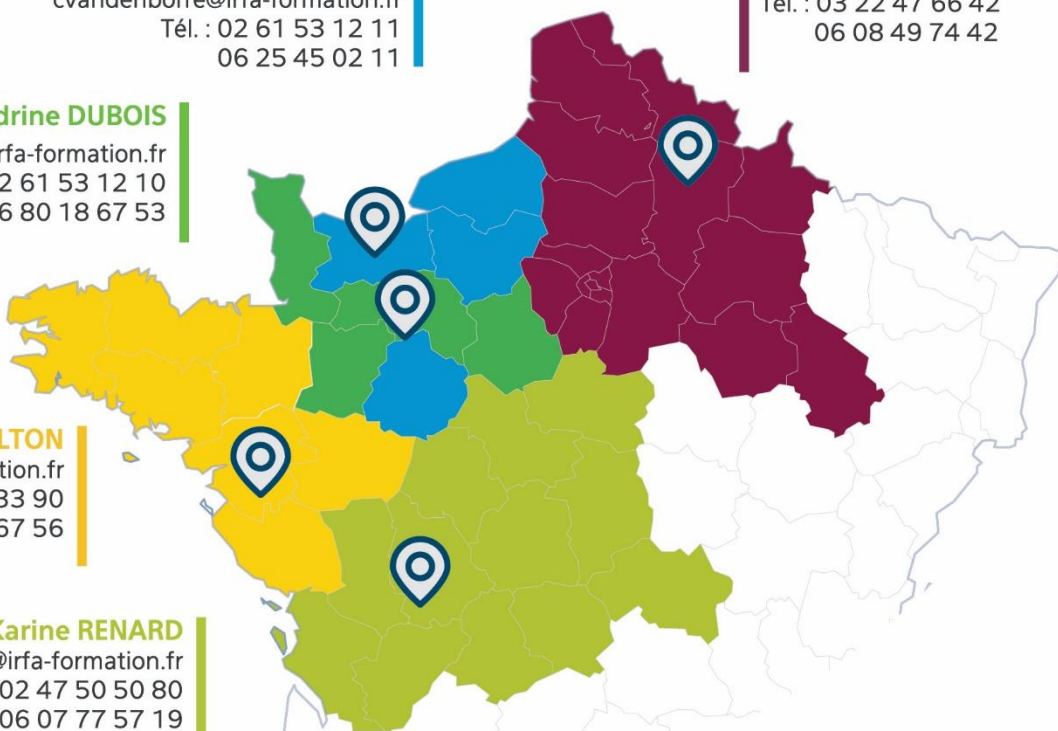
sdubois@irfa-formation.fr  
Tél. : 02 61 53 12 10  
06 80 18 67 53

### Catherine VALTON

cvalton@irfa-formation.fr  
Tél. : 02 40 27 33 90  
06 80 18 67 56

### Karine RENARD

krenard@irfa-formation.fr  
Tél. : 02 47 50 50 80  
06 07 77 57 19



## INTER DANS NOS LOCAUX

### Christine PÉAN

inter@irfa-formation.fr  
Tél. : 02 33 28 28 41



ALENÇON, CAEN | AUTRES VILLES SUR DEMANDE



### SIÈGE SOCIAL :

Pôle Universitaire d'Alençon  
61250 DAMIGNY  
Tél : 02 33 29 80 42 | Fax : 02 33 28 63 63  
[evolution@irfa-formation.fr](mailto:evolution@irfa-formation.fr)

