

## Bienveillance / Maltraitance

### Objectifs

A l'issue de la formation, le participant doit savoir :

- **S'approprier** le concept de bienveillance et de maltraitance
- **Repérer les situations** à risque dans sa pratique professionnelle
- **Développer la promotion** de la bienveillance dans son cadre institutionnel
- **Prendre en compte** les « événements indésirables » pour améliorer le service à l'utilisateur

### Contenu

#### Module 1 : Qu'est-ce que la bienveillance ?

- Définition des notions de bienveillance / maltraitance
- Une réalité à mieux cerner
- Les recommandations des bonnes pratiques de l'ANESM
- La relation professionnels-usagers-famille-partenaires
- Le respect de la dignité des personnes

#### Module 2 : Les outils au service de la bienveillance

- La prise en compte de la globalité de la situation
- L'écoute de la parole de l'utilisateur
- Le génogramme
- L'individualisation des mesures d'accompagnement

#### Module 3 : Le signalement et lanceurs d'alerte

- Les facteurs de risque de maltraitance
- Entre liberté et protection, quel risque à prendre ?
- Que signaler et à qui ?

Exercices pratiques à partir de situations apportées par les stagiaires et/ou le formateur

### Modalités & Dates

Formation « intra », chez vous (possibilité de mettre une salle à disposition à Paris ou à Lyon)

Peut également être suivie à distance, en direct, par Visioconférence (téléprésentiel)

(dates à convenir)

