



# Personnel administratif : accueillir les publics précaires ou en détresse et faire face aux comportements difficiles

*De l'accueil à la prise de rendez-vous et au traitement des diverses demandes, le personnel administratif exerce une fonction polyvalente. C'est le premier contact avec le public, l'image de son établissement.*

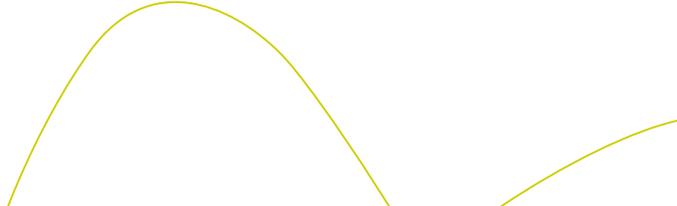
*Ces professionnels sont de plus en plus confrontés à des comportements d'agressivité, d'incivilité, des situations de violence de la part du public et sont parfois démunis face à ces situations qui peuvent les amener à perdre leurs moyens s'ils ne sont pas formés.*

*En explorant les notions d'accueil, de communication et de travail d'équipe, cette formation vise à comprendre les mécanismes déclencheurs d'une situation de crise ou d'un passage à l'acte et acquérir des stratégies de désamorçage pour les prévenir et y faire face.*

## ➤ Public concerné et pré-requis

- Personnels administratifs des établissements sanitaires, sociaux ou médico-sociaux
- Pas de prérequis particulier.

## ➤ Objectifs

- Mesurer l'importance de l'accueil
  - Adapter sa posture au contexte et à la personne
  - Reconnaître et gérer ses propres émotions
  - Développer une attitude d'empathie
  - Repérer les mécanismes déclencheurs de l'agressivité
  - Utiliser des outils de désescalade dans les situations de crise ou de violence
  - Définir ses propres limites et se mettre en sécurité.
- 

## ➤ Contenu à adapter à vos besoins

- Accueil de personnes vulnérables et spécificités des publics (personnes souffrant de troubles psychiques, migrants, personnes en situation de précarité, demandeurs d'emploi...)
- Le cadre juridique de l'accueil et les droits des professionnels en cas d'incident violent ou d'agression
- Apports fondamentaux sur la santé mentale
- Les différents concepts : violence, agressivité, passage à l'acte, anxiété, angoisse...
- Les fondamentaux de la relation d'aide : empathie, écoute active, approche centrée sur la personne
- Les facteurs déclencheurs d'une crise ou d'un passage à l'acte, les situations à risque
- Les stratégies de désamorçage et de désescalade.

## ➤ Méthodes pédagogiques

- Apports du formateur
- Echanges en groupe et partage d'expériences
- Analyse de situations professionnelles
- Mises en situations.

## ➤ Formateurs

- Cadre de santé.

## ➤ Modalités d'évaluation

- Questionnaire de satisfaction et d'évaluation des acquis
- Questionnaire à froid 3 à 6 mois après la formation
- Rapport du formateur
- Appréciation du commanditaire.

### EN PRATIQUE

 **2 jours**  
[Durée indicative]

 **Lyon**

 **500€**

 **Contact**  
manon.jany@arhm.fr