



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