

Les situations de violence et le personnel administratif

Contexte

La formation permettra aux agents administratifs de disposer d'outils et techniques afin d'aborder les situations d'agressivité et de violence avec compétences et adaptées au contexte et au public accueilli.

Objectifs

- Reconnaître et évaluer les signes précurseurs, les facteurs déclenchants, les situations à risques d'agressivité et de violence et comprendre les mécanismes mis en œuvre.
- Mettre en œuvre des actions, une communication et des postures relationnelles adaptées pour prévenir ou gérer les situations d'agressivité ou de violence.

Renseignements complémentaires

Financement

Plan de formation (AFC)

Date limite d'inscription :

15 Novembre 2025

Pédagogie :

- Pédagogie active et réflexive qui place le participant au cœur de la formation.
- Des méthodes variées sont proposées en privilégiant la dynamique de groupe.
- L'expérience professionnelle de chacun est mobilisée afin de faciliter la mise en œuvre des connaissances dans les situations de travail.

Programme

Etat des lieux de l'agressivité et de la violence pour une meilleure compréhension des situations rencontrées

- De quoi parle-t-on ?
- Les conséquences sur les plans individuels et collectifs.

Les éléments règlementaires en lien avec la violence, les moyens et leviers institutionnels d'intervention et de protection pour se positionner de façon adaptée

- Le cadre de la loi, le contexte réglementaire, les Recommandations de l'HAS.
- Droit des usagers et droits des fonctionnaires.
- Le contexte institutionnel.

Les signes précurseurs, les facteurs déclenchants, les situations à risques d'agressivité et de violence, les mécanismes en œuvre

- Typologie de la violence et l'agressivité.
- Les facteurs inducteurs et les situations génératrices d'agressivité.
- Les manifestations d'agressivité et de violence et les signes d'alerte.

Identifier et expérimenter les modes de communication adaptés pour prévenir ou gérer les situations d'agressivité au téléphone

- Les spécificités de l'accueil téléphonique et ses conséquences.
- Les techniques de communication apaisantes.

Les approches relationnelles adaptés et des modes de communication opérants en situation d'agressivité et de violence en face à face

- L'observation.
- Les attitudes aggravantes, inopérantes, facilitantes.
- Les comportements relationnels adaptés.
- La communication.

Stress, réactions émotionnelles et techniques d'adaptation, de régulation et de gestion

Les techniques de protection sécuritaire pour prévenir ou gérer le passage à l'acte agressif ou violent individuellement ou en équipe

Analyse et évaluer les situations rencontrées et définir des modes d'intervention en équipe.

Public

Tous professionnels exerçant des missions administratives et étant confronté à l'agressivité et la violence dans son contexte professionnel

Exercice

2026

Code de formation

5-19

Nature

AFC

Organisé par

IFSO

Durée

14 heures

