

CENTRE

Axe 2 : Prévention et gestion des risques

Les situations de violence et le personnel administratif M1

Contexte

Sera renseigné ultérieurement

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 Ets

Programme

JOUR 1

- Etat des lieux de l'agressivité et de la violence pour une meilleure compréhension des situations rencontrées
- Les éléments règlementaires en lien avec la violence et les moyens et leviers institutionnels d'intervention et de protection
- Les signes précurseurs, les facteurs déclenchants, les situations à risques d'agressivité et de violence et comprendre les mécanismes en œuvre
- Les modes de communication en situation d'accueil téléphonique
 - L'accueil téléphonique et ses spécificités. Les techniques de communication apaisantes

JOUR 2

- Les approches relationnelles adaptées en situation d'agressivité en face à face
 - L'observation; la communication verbale et non verbale; la communication non violente
- Le stress, les réactions émotionnelles et les techniques de gestion et de régulation

- Les techniques de protection sécuritaire
 - Se protéger physiquement. Les distances. L'environnement et l'espace de travail.
- Les modes d'intervention en équipe pendant la situation et après la crise

Public

Tous professionnels exerçant des missions administratives dans les établissements de la FPH

Exercice

2026

Code de formation

H110

Nature

AFR

Organisé par

IFSO

Durée

14 heures