

CENTRE

Axe 2 : Prévention et gestion des risques

Les situations de violence et le personnel administratif M1 - AKOR CONSULTING

Contexte

Pas de contexte

Objectifs

Permettre aux agents d'acquérir un savoir être et un savoir-faire pour mieux anticiper, maîtriser et évaluer les situations de violence.

- Connaître les grands principes réglementaires et les notions et degrés d'agressivité et de violence
- Identifier les facteurs et les tensions qui génèrent l'agressivité, dans le cadre des métiers administratifs et au regard du public accompagné, pouvant conduire à des situations de violence
- Connaître les techniques d'atténuation de la violence pour désamorcer les situations en amont
- Maintenir une communication pacificatrice contre vents et marée
- Prendre du recul après une situation d'agressivité ou de violence et retrouver un équilibre

Renseignements complémentaires

Financement : Plan Ets Entraînement via un simulateur conversationnel (IA)

Programme

JOUR 1 Introduction à la formation

Comprendre la violence et l'agressivité

- Principes réglementaires : droits des usagers et des fonctionnaires
- Identification des formes et degrés de violence avec le violentomètre

<https://www.anfh.fr/les-offres-de-formation/AZZjRlupaIQILBFyZ8TN>

Anticiper les situations à risque

- Les causes d'agressivité
- Les manifestations de l'agressivité et les phases d'évolution vers l'agressivité
- Les toxines de communication et antidotes

Identifier les ingrédients au "bien-vivre" ensemble avec une patientèle et un public pluriel

- Les postures professionnelles adaptées
- L'assertivité

JOUR 2

Développer et maintenir une communication pacificatrice

- Communication Non Violente (CNV) : besoins et émotions, modèle OSBD
- Techniques de judo verbal et méthode AGIR pour gérer les situations de violence tout en se protégeant (soi et l'autre)

Prendre du recul et retrouver un équilibre

- Techniques pour analyser les impacts de la violence et retrouver un équilibre
- Exercices de ressourcement et partage de bonnes pratiques

Clôture de la formation

- Engagements individuels pour anticiper et éviter les situations d'agressivité et violence / gérer ces situations / prendre soin de soi et se ressourcer

Public

Tout professionnel exerçant des missions administratives dans les établissements de la FPH.

Exercice

2026

Code de formation

H110

Nature

AFC

Organisé par

AKOR CONSULTING

Durée

14 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences