



## L'accueil des personnes en difficultés / agressives

Durée	1 jour / 6 heures
Public visé	Cette formation s'adresse au personnel administratif (accueil, comptabilité, ressources humaines) ou des services généraux (cuisines, entretien) et plus généralement aux professionnels qui n'ont pas été formés à l'accompagnement des publics vulnérables (handicap enfant ou adulte, protection de l'enfance, personnes âgées, personnes en inclusion sociale).
Pré-requis	Pas de pré-requis demandé
Intervenant(s)	<b>Agathe SOUBIE</b> ( <i>Conseillère technique</i> )
Participants	De 8 à 15 personnes
Tarif	<b>formation en Inter</b> : A partir de 140 € par jour et par personne <b>formation en Intra</b> : Entre 1000 - 1400 € par jour

### Contexte

Si les professionnels éducatifs et de soin des établissements médicosociaux sont bien outillés pour s'adapter aux publics qu'ils accompagnent de par leur formation initiale et la formation continue, il apparaît que les personnels administratifs et des services généraux sont souvent assez démunis confrontés à des comportements inattendus ou à la violence de certains usagers qu'ils sont amenés à accueillir ou croiser dans l'établissement.

### Objectifs de la formation

La formation vise à sensibiliser les professionnels aux caractéristiques des publics vulnérables et les outiller pour établir une communication de qualité.

« Etre capable de » :

- Accueillir les personnes de façon bienveillante
- Communiquer efficacement
- Faire face à des situations difficiles (agressivité, confusion)

### Contenu

#### Matin

- Les outils de la loi 2002-2 et les droits des usagers
- La bienveillance
- Techniques de communication

#### Après-midi

- Définition du « bon accueil » et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles : comment réagir à l'agressivité, à une demande confuse ?



# L'accueil des personnes en difficultés / agressives

---

## Dispositif pédagogique

Apports techniques avec diaporama, travaux en sous-groupes, exercices et jeux de rôles. Les supports pédagogiques (diaporama, bibliographie, grilles d'analyse...) seront remis lors de la formation.