ALPES
Axe 4 : Conditions de travail - qualité de vie au travail

Violence des usagers dans les services administratifs

Contexte

Dans son dernier rapport l'Observatoire National des Violences en Milieu de Santé met en évidence que l'agressivité et la violence et globalement les situations conflictuelles continuent de se développer au sein de nombreux hôpitaux, renforcées en cela par un contexte social restant difficile. Certains services soignants y sont malheureusement toujours très exposés mais les services administratifs n'en sont pas moins concernés. La formation proposée a pour objet d'aider le personnel des services administratifs les plus exposés aux récriminations, à l'agressivité verbale et aux risques de violence, à les prévenir et si nécessaire, à y faire face.

Objectifs

Clarifier les différents concepts en lien avec l'agressivité, la violence, la sécurité et identifier les différentes formes de violence Analyser le contexte générant des situations de violence Analyser le contexte de travail du personnel Identifier la protection juridique et les modalités de la prise ne charge du personnel victime de violence Analyser les facteurs de déclenchement et les mécanismes d'apparition des comportements agressifs Savoir mettre en oeuvre les préalables évitant l'apparition des conflits et un mode de communication adapté Identifier les comportements à éviter face à tout usager Savoir désamorcer une situation qui dégénère par un discours et un comportement adaptés

Public
Personnels administratifs

Exercice
2019

Nature
AFR

Organisé par
PRACTIS

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences