

LORRAINE

Axe 2 : Ressources humaines et qualité de vie au travail

Gestion des incivilités, de l'agressivité et de la violence

Contexte

Comment gérer les incivilités et y répondre sans générer de conflits ? Agressivité, insultes, agressions verbales à l'égard d'autres personnes sont des incivilités auxquelles les professionnels de santé peuvent être confrontés tous les jours. Apprendre à y faire face avec professionnalisme, repérer les signes d'agressivité et savoir comment les atténuer ou les prévenir seront les objectifs de cette formation.

Objectifs

Objectifs indicatifs

- Savoir identifier les types d'agressivité et leur conséquences.
- Reconnaître les facteurs et comportements qui induisent les situations à risques afin de les désamorcer.
- Etre en mesure d'analyser son propre rapport et sa contribution face à ces situations.
- Développer des stratégies individuelles et collectives pour prévenir et réguler au mieux ces situations.

Renseignements complémentaires

Modalité pédagogique : Présentiel

Possibilité de réalisation à distance d'une formation similaire "Prévenir et gérer les incivilités et les agressions dans la relation à l'utilisateur : tous mobilisés !" par le biais de la **plateforme e-formations de l'Anfh**.

Nombre de participants : De 8 à 15 participants

Coût pédagogique : Financé sur fonds mutualisés ANFH (crédits régionaux)

Public
Tout public

Exercice
2025

Code de formation
AFR 2.06

Nature
AFR

Organisé par
A déterminer

Durée
14 heures

Typologie
Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences