

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**