

Module n°1 : Les situations de violence et le personnel administratif

Contexte

Les établissements de la FPH constatent depuis plusieurs années des situations d'agressivité, de violence et de crises entre les différentes populations se côtoyant en leur sein. Violence qui s'exprime de façon variable selon le lieu d'exercice et le public accueilli. Afin de mieux les appréhender, car la violence n'est pas un acte banal, il est nécessaire de mettre en œuvre des actions permettant de donner aux agents les outils nécessaires pour les anticiper, y faire face et en tirer des « enseignements » pour en limiter leur renouvellement

Objectifs

Connaître les grands principes réglementaires du droit des usagers, du onctionnaire et les notions et degrés d'agressivité et de violence ; Identifier les facteurs et les tensions qui génèrent l'agressivité, dau regard du public accompagné (patient, résident, enfant, famille) pouvant conduire à des situations de violence que celle-ci soit écrite, orale ou parfois physique ; Être capable de détecter des situations pouvant potentiellement conduire à l'expression d'une violence ; Savoir apprécier le contexte, le langage corporel et verbal et proposer une réponse adaptée aux situations ; Connaître les techniques d'atténuation de la violence pour désamorcer les situations en amont ; Adopter le bon positionnement professionnel à avoir, en cas de violence physique, tout en se protégeant

Renseignements complémentaires

Modalités En présentiel

Échéance du marché Décembre 2028

Public

Cette offre est découpée en 2 modules, suivant le public cible

Tous professionnels exerçant des missions administratives dans les établissements de la Fonction publique hospitalière

Exercice

2026

Code de formation

9-4

Nature

AFR

Organisé par

Akor Consulting ou IFSO

Durée

14 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences