



منظمة الموفدين والوسطاء والرفعيين الأفارقة
African Ombudsman and Mediators Association
Associação dos Ombudsmen e Mediadores



مركز بحث الوافدين الأفارقة
African Ombudsman Research Centre
Centre de Recherche des Ombudsmen Africains
Centro de Investigação da Provedoria de Justiça Africana



RESERVER LA DATE: WEBINAIRE

“Faire face aux comportements difficiles”

Mardi 15 novembre 2022 (10 h SA) GMT+2

Les Ombudsman du monde entier partagent de nombreuses caractéristiques communes, qu'il s'agisse de similitudes en termes de juridiction et de fonctions ou de défis en termes de financement et de ressources. Le point le plus commun est peut-être l'expérience de faire face à des comportements difficiles de la part des personnes qui ont recours à leurs services. De même, les personnes qui traitent les plaintes au sein du gouvernement disent souvent que la partie la plus difficile de leur travail est de gérer le comportement des plaignants.¹

Les personnes peuvent être en colère ou frustrées lorsqu'elles approchent l'Ombudsman, parfois à juste titre. Ils peuvent être vulnérables ou en détresse. Il se peut qu'elles n'écoutent pas les conseils prodigués et, parfois, qu'elles adoptent un comportement abusif ou menaçant. Bien que ce type de comportement soit difficile à gérer, il peut y avoir un grief légitime au cœur de ces plaintes.²

En collaboration avec l'IIO, le prochain webinaire du CROA, intitulé " Faire face aux comportements difficiles ", permettra d'acquérir les compétences nécessaires pour relever ce défi.

Le webinaire intitulé " Faire face au comportement difficile " traitera de la nature du comportement difficile, de la manière de le gérer de façon productive et fournira des conseils clairs aux bureaux des Ombudsman sur la manière de gérer efficacement le comportement difficile.

Objectif du webinaire: Cette discussion facilitée est une excellente occasion de renforcer les capacités des Ombudsman Africains à travers le continent dans leurs tâches liées au traitement des comportements difficiles. Elle contribuera également au développement de ressources qualifiées au sein des institutions de l'Ombudsman, au bénéfice de chaque pays participant et de l'Afrique en général.

Language: L'interprétation simultanée sera disponible en anglais, français, arabe, portugais et espagnol

Vous pouvez vous inscrire à l'avance et garantir votre place en utilisant le lien suivant:

https://ukzn.zoom.us/webinar/register/WN_fxmpPXTfS6ieDlffqSEGFg

L'invitation officielle, l'ordre du jour et les détails sur les orateurs suivront bientôt..

Information: Lwelela@ukzn.ac.za OU adonism@ukzn.ac.za

AOMA/AORC WEBSITE: - <http://aoma.ukzn.ac.za>

¹ Document sur les meilleures pratiques de l'IIO : Faire face au comportement difficile" Numéro 6 (avril 2021) 1.

² Ibid.