



Gestion des agressions verbales

La violence verbale du public : osons en parler pour la surmonter et apprendre à la « gérer » !

Public cible

Personnel travaillant en institution de soins/en institut pour personnes en situation de handicap : infirmiers, aides-soignants, paramédicaux, personnel d'entretien, d'hôtellerie, responsables, ainsi que les travailleurs du secteur des soins à domicile (aides-familiales, garde-malades, ...).

Objectifs

- Être capable de reconnaître un comportement agressif et le comprendre
- Améliorer la maîtrise de sa propre agressivité
- Être capable de prévenir l'agressivité et les moments de tension
- Développer des attitudes constructives

Contenu

Identification et évaluation des sources potentielles d'agressions verbales et physiques

Index de conscience : un outil de compréhension de nos comportements

La communication empathique et assertive

Décoder et gérer notre propre agressivité

Stratégies d'assertivité pouvant désamorcer :

- Se préparer
- Erica et autres outils d'assertivité
- Gérer une critique
- Rétablir le dialogue
- Et après ?

Analyse de situations concrètes vécues par les participants

Méthodologie

Apports théoriques étayés par des exemples concrets.

Exercices, mises en situation basés sur l'expérience des participants ou situations amenées par le formateur.

Formateur(s)

Desmarets Séverine.

En pratique

Chez vous en groupe de 9 à 15 participants

En 1 journée

Prix : 875 €*

*Prix TVAC et hors frais de déplacement