

## 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 :

Séverine Desmaret, Pascale Feller, Nathalie Snakkers, Laurent Drousie

### En pratique :

- Chez vous en groupe de 9 à 15 participants
- En 1/2 journée
- Prix de 575 €\* OU 1 journée de formation en 2 groupes ou 2 thématiques au prix de 875 €\* – Tarif sous condition ( si 2 thématiques différentes, elles doivent être dispensées par le même formateur )
- \*Prix TVAC et hors frais de déplacement