

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