



## GESTION DE L'AGRESSIVITE

### OBJECTIF :

Comprendre les mécanismes déclencheurs de l'agressivité chez les patients, usagers ou familles et adopter des comportements verbaux et non verbaux adéquats pour désamorcer un conflit et se protéger.

### PROGRAMME :

#### 1°) Collecte des représentations

- Qu'est-ce que l'agressivité ?
- Comment y faire face ?

#### 2°) Comprendre les mécanismes du stress

- Les événements ; la perception ; les ressentis et représentations ; l'expérience

#### 3°) Préserver son équilibre

- Comprendre ses émotions et s'adapter
- Expérimentation de la relaxation

#### 4°) Identifier les risques de conflits et de montée de violence

- Identifier les facteurs déclenchant
- Reconnaître les émotions de la personne agressive

- Décoder la communication non verbale

#### 5°) Désamorcer un conflit

- Se positionner et faire évoluer sa position dans le conflit

- Maîtriser la communication

#### 6°) Résoudre une situation de conflit déclaré

- L'analyse transactionnelle
- La communication non violente
- Apprendre à dire non

- Sortir d'un instant de confrontation en ménageant une issue honorable pour chacun

#### 7°) Collecte des nouvelles représentations et connaissances

#### 8°) Evaluations à chaud et présentation de l'évaluation à froid

### COMPETENCES VISEES :

Être capable de :

- Comprendre les mécanismes du stress
- Préserver son équilibre
- Identifier les risques de conflits et de montée de violence
- Désamorcer un conflit
- Résoudre une situation de conflit déclaré

**DUREE :** 2 jour (14 heures) **PREREQUIS :** Aucun

**Tarifs :** 1990 € nets de taxes hors frais déplacement

**Personnes en situation de handicap :** L'entreprise s'assure de l'accessibilité suivant ses stagiaires

### METHODES PEDAGOGIQUES :

Pédagogie participative selon notre processus d'apprentissage : **EREC**A : Engagement / Réflexion Expérimentation / Compréhension / Action

### EVALUATIONS :

- **à chaud :** des acquis de connaissances par des questions ouvertes ; de l'évolution des représentations ; de la satisfaction des participants

- **à froid :** après 6 mois auprès :

- du stagiaire : auto-évaluation de son comportement et des changements
- du responsable : évolution des indicateurs et de l'impact de la formation sur la santé des personnes

### DOCUMENTS :

- Livret pédagogique pour chaque participant
- Attestation individuelle de formation
- Bilan pour le responsable (évaluations et remarques des participants et du formateur)



[www.olcf.fr](http://www.olcf.fr) 06.35.34.41.19 [olcf@sfr.fr](mailto:olcf@sfr.fr)  
5 imp. du pré du bief 21110 LONGCHAMP  
Siret : 411 045 974 00028 - Datadocké  
Déclaration OF : 27210399621