



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 : ERECA : 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 06.35.34.41.19 olcf@sfr.fr
5 imp. du pré du bief 21110 LONGCHAMP
Siret : 411 045 974 00028 - Datadocké
Déclaration OF : 27210399621