

## 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, 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.

### En pratique :

- En 1 journée
- Support pédagogique et assistance administrative mis à disposition de tous les participants