# Programme de Formation

## GÉRER L'AGRESSIVITÉ

## Organisation

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

## Contenu pédagogique

### *Public visé*

Professionnels exerçant un métier en contact du public.

Particulièrement adapté à tous les professionnels exerçant en milieu hospitalier, services public, transports en commun.

### *Objectifs pédagogiques*

- Repérer les facteurs et processus déclenchant l'agressivité et la violence.
- Désamorcer les situations potentiellement difficiles.
- Gérer des situations de violence et d'agressivité.
- Apprendre à se préserver.
- Calibrer des arguments ciblés.
- Traiter les objections.

### *Description*

- Anticiper et appréhender les spécificités de l'agressivité
  - Décrire la fonction de la colère chez les patients et les accompagnants.
  - Cerner la dimension interculturelle de la douleur, la maladie et la mort.
  - Lister les facteurs déclencheurs de l'agressivité.
  - Détecter les signaux précurseurs grâce à l'échelle de dangerosité.
  - Gérer le stress face à une attitude agressive.
- Désamorcer grâce aux outils de communication
  - Créer une dynamique de collaboration grâce aux techniques de communication orale.
  - Identifier et utiliser les techniques de langage non verbal grâce à l'échelle des postures.
  - Identifier les non-dits et les besoins cachés grâce à l'écoute.
  - Rester factuel et orienté solution sans céder à l'émotion.
  - S'affirmer et faire valoir ses droits en posant un cadre à respecter.
- Gérer une situation agressive
  - Utiliser 4 techniques de gestion de l'agressivité : évitement, désamorçage, négociation, affrontement.
  - Gérer une situation qui déborde violemment.
  - Savoir déléguer une situation de violence.
  - Réagir en professionnel et non comme dans la vie courante (l'éthique).
  - Apprendre à se préserver.

### *Prérequis*

Aucun

## *Modalités pédagogiques*

Méthode pédagogique active et expérientielle, en lien avec le contexte professionnel de l'apprenant. En plus d'un apport théorique , elle implique une démarche inductive. Le principe est, grâce à la mise en situation et l'expérimentation, d'explorer plusieurs postures pour découvrir, acquérir et ancrer les comportements adaptés et les bons automatismes. Les outils pédagogiques utilisés sont principalement celui du théâtre d'improvisation et ceux issus des méthodes de l'acting.

## *Moyens et supports pédagogiques*

- Analyse de cas pratique
- Exercices avec implication physique utilisés en théâtre d'improvisation
- Jeux de rôles
- Support de formation au format pdf.

## *Modalités d'évaluation et de suivi*

- Test de positionnement avant et après la formation.
- Test de compréhension.
- Mises en situation

## *Informations sur l'admission*

L'accès à cette formation peut être initié par l'employeur, ou à l'initiative du salarié avec accord de ce dernier, au moins deux semaines avant le début de la formations. Il se déroule en 3 étapes :

➡️1 - Prenez contact avec nous en cliquant sur "Se préinscrire" ou via nos coordonnées :

Téléphone : 06 37 50 20 55 ou : contact@kolinkis.com.

Nous vous rappellerons et lors d'un premier entretien, nous prendrons en compte votre demande, vos besoins et répondrons à vos questions.

➡️2 - Nous enverrons à votre entreprise un bulletin d'inscription, un programme de formation complet et un devis.

➡️3 - Dès réception de votre bulletin d'inscription et acceptation du devis, nous éditerons votre convention. Après signature, votre inscription sera définitive.

## *Informations sur l'accessibilité*

Pour permettre l'accès de cette formation aux personnes en situations de handicap, Hélène Morre, référent handicap de Kolinkis (à contacter à l'adresse formation@kolinkis.com) sera à votre écoute pour nous faire remonter les besoins d'adaptation.