

FORMATION

REAGIR A L'AGRESSIVITE VERBALE DES PATIENTS

« Chaque coup de colère est un coup de vieux,
chaque sourire est un coup de jeune »
Proverbe Chinois.

PRESENTATION RAPIDE

- **Organisation** : 2 jours soit 14 heures
- **Population visée** : Toute personne ayant à gérer professionnellement des violences verbales (et non physiques) avec des patients
- **Public concerné** : Toute personne questionnant ses pratiques sur ce sujet
- **Prérequis** : Avoir suivi la formation « Accueil » (ou équivalent)
- **Effectif** : 5 personnes minimum – 10 personnes maximum. En intra (possibilité inter)

PROGRAMME

- **Objectifs pédagogiques** : A la fin de la formation, les stagiaires pourront :
 - ✓ Comprendre les origines de l'agressivité du patient
 - ✓ Eviter de créer des tensions dans la relation à l'autre
 - ✓ Adapter son comportement dès les premiers signes de tension
 - ✓ Réagir face à l'agressivité verbale
- **Méthodes Pédagogiques** :
 - ✓ Alternance d'apports méthodologiques et de méthodes pratiques
 - ✓ Des apports illustrés
 - ✓ Des exercices de prise de conscience
 - ✓ Des tests
 - ✓ Des mises en situation
 - ✓ Des ateliers pratiques
 - ✓ Des échanges en groupe
- **Méthodes d'évaluation des acquis, mesure de la satisfaction** :
 - ✓ Exercices/ quizz de connaissances
 - ✓ Simulation, mises en situation
 - ✓ Exercices, études de cas stagiaires
 - ✓ Evaluation de fin de stage
- **Profil formatrice** :
 - ✓ Consultante, formatrice, comédienne, spécialiste du comportement et de la relation à l'autre.
 - ✓ Psychologue du travail, formatrice depuis plus de 20 ans, elle anime régulièrement des formations sur l'accueil et la vente dans différents secteurs.

CONTENU DETAILLE

Jour 1 :

- Accueil- introduction, Présentations
- Contenu, Règles du jeu
- Définition de la violence verbale
- Les déclencheurs de l'agressivité chez le patient
- L'échelle de l'agressivité
- Savoir rassurer
- Faire preuve de pédagogie
- Travail sur sa posture, sur le non verbal
- Une méthode en 12 phases

Jour 2 :

- Les attentes inconscientes de l'agresseur
- Le questionnement et l'écoute active pour clarifier la situation
- Les techniques d'empathie, la synchronisation
- Le travail de la voix
- Jouer sur l'effet de surprise
- Trucs et astuces, exemples de petites phrases efficaces
- Les apports des neurosciences pour calmer l'autre
- L'assertivité pour mieux gérer ses émotions
- Le discours intérieur pour calmer le ton
- Les alternatives pour mettre fin à la situation
- Evaluation du stage

TARIF

- **Intra** : Sur devis selon degré de personnalisation (10 participants maximum)
- **Inter entreprise** : 800 euros nets de TVA par personne pour les 2 jours
- **Particulier** : 600 euros nets de TVA par personne pour les 2 jours



Marie-Dominique QUILICI
Psychosociologue
Siège : 240 Chemin de cassis
13400 AUBAGNE
06.83.65.26.85

Kallista13@gmail.com
Site Internet : Kallista-Conseil.fr
Siret : 405 002 890 00052- APE 8559A
N° de déclaration d'activité : 93 13 13825 13
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'état.