

# DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR GÉRER L'AGRESSIVITÉ, QU'ELLE SOIT DÉFENSIVE OU OFFENSIVE.

Cadences soutenues, travail en sous-effectif, exigence croissante de rentabilité, patients devenus clients... Dans ce contexte de changement de culture hospitalière apparaissent de l'agressivité, des comportements difficiles à gérer ou réfractaires au changement. Blue Mind (ex-Institute of NeuroManagement) propose une formation originale, ludique et efficace, qui permet aux soignants de comprendre et gérer intelligemment les comportements agressifs et violents, de se préserver émotionnellement tout en restant disponible dans la relation d'aide et de retrouver calme et équilibre pendant et après le travail.

### OBJECTIFS

1. **Prendre conscience des sources potentielles d'agressivité et de violence** et mettre en œuvre les attitudes sécurisantes pour éviter leur déclenchement.
2. **Désamorcer les** situations difficiles et les gérer avec efficacité et sérénité.
3. **Adopter une attitude et des actes adaptés** pour gérer l'agressivité et la violence. Canaliser la colère des patients qui ont des exigences que l'hôpital ne peut satisfaire.
4. Pour être en pleine possession de ses moyens et mieux gérer l'agressivité, **réduire préventivement et durablement le stress**. Mieux organiser, structurer et hiérarchiser son action dans le cadre de ses missions, d'une part. Prendre du recul tout en préservant les relations de travail, d'autre part.

### PUBLIC CIBLE

- Personnel soignant, personnel administratif, cadres de la santé en milieu hospitalier

les +

- Un **modèle radicalement innovant, concret et multidisciplinaire** issu des découvertes les plus récentes en neurosciences et en sciences du comportement.
- Une **grille de lecture rigoureuse** et claire des comportements humains.
- Une **pédagogie interactive** facilitant la pérennisation des acquis.
- Des **résultats significatifs** et validés à 6 mois et au-delà.



### PROGRAMME

#### Etape 1 : Rester serein et gérer ses propres émotions

Etape incontournable : ce n'est qu'en restant calme et lucide que l'on peut mettre en œuvre les méthodes pour se protéger de l'agressivité.

- Réagir face aux situations d'urgence : prendre du recul et adopter une attitude individuelle adéquate.
- Prendre conscience de ses blocages, de ses intolérances, de ce qui agace, irrite, désoriente ou rend agressif.

#### Etape 2 : Diagnostiquer les mécanismes de l'agressivité

Les clés pour identifier les sources de peurs et d'émotions agressives, chez soi et chez les autres.

- Diagnostiquer les différents types d'agressivités.
- Comprendre l'influence de son comportement sur celui de l'autre.
- Adapter sa communication pour prévenir les situations conflictuelles.

#### Etape 3 : Comprendre et gérer l'énervement et la colère

Une approche empathique pour gérer l'agressivité défensive : les personnes qui se vivent comme menacées utilisent l'agressivité comme moyen de défense.

- Calmer rapidement et efficacement son interlocuteur : les mots et les comportements adaptés.
- Eviter de mettre de l'huile sur le feu.

#### Etape 4 : Comprendre et gérer l'agressivité offensive

Les règles pour gérer l'agressivité offensive : une personne manipule, séduit ou effraie pour obtenir à tout prix ce qu'elle veut.

- Gérer la mauvaise foi avec tact et sans confrontation.
- Apprendre à ne pas se laisser manipuler.
- Gérer l'agression verbale et physique.



**bluemind**

LES NEUROSCIENCES AU SERVICE DE LA SANTÉ

## Gestion de l'agressivité

# DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES POUR GÉRER L'AGRESSIVITÉ, QU'ELLE SOIT DÉFENSIVE OU OFFENSIVE.

### LA PEDAGOGIE

- **Une approche interactive, ludique et variée** (30 % d'apports théoriques, de réflexion individuelle ou en groupe, et 70% de mise en application).
- **Des mises en situation** s'appuyant sur le vécu des participants pour faciliter l'acquisition durable des connaissances.
- **Des outils concrets, efficaces, facilement assimilables** reposant sur des données scientifiques récentes.
- **La définition d'un plan d'actions** concret et réaliste en fin de formation pour une réelle évolution positive des comportements.

### LES FORMATEURS

Tous les formateurs de Blue Mind jouissent d'une **connaissance approfondie du monde hospitalier**, ce qui leur permet de partager vécu et expériences avec les participants.

**Experts en comportements humains et en gestion de l'agressivité**, formés à l'Approche Neurocognitive et Comportementale (A.N.C.) et diplômés de l'I.N.C. (Institute of Neurocognitivism) ([www.neurocognitivism.be](http://www.neurocognitivism.be)), ils disposent d'une formation poussée en pédagogie (expérience réussie de formateur depuis au moins 5 ans).

### EN PRATIQUE

**DUREE** : 2 jours

**LIEU** : en vos locaux

**TARIF** : nous consulter

**NOMBRE DE PARTICIPANTS RECOMMANDE** : entre 10 et 15

### CONTACTS

**Jean-Michel Delperdange**

**e-mail** : [jm.delperdange@bluemind.eu](mailto:jm.delperdange@bluemind.eu)

**Tél** : 0477 685 905

[www.bluemind.eu](http://www.bluemind.eu)

« Blue Mind (ex-Institute of NeuroManagement) propose une remise en question de ses comportements et de ce qu'ils induisent. Suite à la formation, les participants estiment mieux communiquer et gérer plus sereinement les comportements agressifs. Ils soulignent l'enthousiasme, le professionnalisme et le dynamisme des formateurs.

Concrètement, nous constatons aujourd'hui une meilleure gestion des émotions dans les situations stressantes et une ambiance plus détendue au sein des équipes ».

Témoignage de Madame Labar, Responsable Formation pour la DRH  
Cliniques universitaires UCL de Mont-Godinne  
Tél : 081/42 28 20

### RÉFÉRENCES

- Les Cliniques Universitaires de Mont-Godinne
- Les Cliniques Universitaires Saint-Luc,
- Le CHU de Charleroi,
- Le CHU de Liège,
- HIS (Hôpitaux Iris Sud)
- La Clinique Saint-Luc de Bouge,
- La Clinique Notre-Dame de Grâce (Gosselies),
- Le Centre Hospitalier Spécialisé l'Accueil (Lierneux),
- Le Grand Hôpital de Charleroi,
- Le Réseau Hospitalier de Médecine Sociale de Tournai,
- L'Institut Bordet à Bruxelles,
- La Clinique Psychiatrique de Beau Vallon (Saint-Servais),
- La Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens,
- Le Centre Psychiatrique Saint Bernard (Manage),
- La Clinique de la Forêt de Soignes (Waterloo),
- La Clinique du Bois de la pierre (Wavre),
- La Clinique sans Soucis (Bruxelles),
- Le Centre Hospitalier de Dinant,
- Le Centre Neurologique William Lennox (Ottignies),
- Le Centre Hospitalier Chrétien de Liège,
- Réseau Hospitalier d'Anvers (ZNA),
- L'Hôpital Universitaire d'Anvers,
- L'Hôpital de Mol,
- La Clinique Sint-Amadeus (Morstel),
- La Clinique Sint-Elisabeth (Turnhout),
- L'Hôpital Sint-Vincentus (Deinze)...



**bluemind**  
LES NEUROSCIENCES AU SERVICE DE LA SANTÉ