

Gérer les communications difficiles et les agressions physiques et verbales

Un parcours d'acquisition des connaissances :

- Des formats de 3 à 12 mois
- De 3 à 9 capsules selon les parcours
- En présentiel ou en distanciel, blended (y compris e-learning)
- Pédagogie synchrone et asynchrone
- Formation, coaching et co-développement

CAPSULE N°1

Des signaux faibles à l'agression

- Dissociation d'une confrontation d'idées, communication difficile, communication verbale et non verbale, agression verbale et physique
- Précision sur les champs : les faits, le Droit, les émotions
- Définition systémique d'une agression physique et verbale
- La pyramide de Bird. Presque accident, incident, accident, accident majeur

CAPSULE N°2

EAIAPREVENT© Les familles d'attitudes face à la violence

- Projection en situation avec ouverture sur la dimension systémique d'une situation d'urgence et l'impossibilité de poser une attitude « idéale » qui serait valable dans toutes les situations
- Les quatre attitudes reflexes en cas d'agression
- Avantages et inconvénients des quatre familles d'attitudes

CAPSULE N°3

Les situations d'agression verbale

- Les trois registres du conflit
- Permettre à chacun de mettre en pratique les clefs de résolution que sont : la persona, l'écoute active, la méthode A.C.A. selon les niveaux de colère ou de rage

CAPSULE N°4

Comment faire face à une situation d'urgence ?

- Les fondamentaux de la prévention
- Les outils pour rétablir la relation
- Les techniques de recadrage
- Les techniques pour sortir d'une situation d'urgence

CAPSULE N°5

Prévenir les situations d'agression

- La détection des situations potentiellement dangereuses
- Identifier vos situations à risques
- Pour en finir avec les signaux faibles

CAPSULE N°6

Autodiagnostic et plan de travail

- Positionnement sur la grille des quatre familles d'attitudes en cas d'agression
- Savoir préciser ce qui est connu pour pouvoir anticiper les risques liés à notre attitude
- Se dédoubler en médiateur avec la "4C attitude"
- Les outils majeurs pour faire face à une situation difficile
- Les comportements à éviter face à une situation difficile

Méthode ACCEST©

Accompagnement de la
Connaissance à la
Compétence
En **S**ituation de **T**ravail

☎ 01.53.32.50.40

✉ contact@lapersona.fr

🌐 www.lapersona-institut.fr