

## Un parcours d'acquisition des connaissances de nos formations :

- Formations entre 1/2 journée et 12 mois
- Pédagogie synchrone et asynchrone
- Formation, coaching et co-développement
- Modalités : en présentiel ou en distanciel, blended (y compris e-learning)
- Accès : sur-mesure en intra-entreprise
- Assistance technique et pédagogique pour accompagner le bénéficiaire pendant les étapes de son parcours

[Voir les tarifs](#)

**LA PERSONA** INSTITUT  
FORMATION ET COACHING

Indicateurs de performance 2023  
sur l'ensemble des formations :

**94%**

Taux de satisfaction\*

**86%**

Taux de retour\*

La qualité c'est la confiance renouvelée !

\*Taux de retour aux questionnaires de satisfaction

## Gérer les communications difficiles et les agressions physiques et verbales avec l'outil RISC



### Satisfaction clients 2023

(37 votants sur 40 apprenants)

**9.2/10**

Taux de satisfaction

**93%**

Taux de retour



### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez-nous à l'adresse suivante : [contact@lapersona.fr](mailto:contact@lapersona.fr) pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.



### Objectifs pédagogiques

- Comprendre le rôle des émotions dans notre fonctionnement au quotidien, leur fonction de tableau de bord
- Comprendre le chemin des communications difficiles
- Comprendre et intégrer les différents mécanismes qui entrent en jeu lors de la création de stress intense (aspects physiologiques, psychologiques et comportementaux)
- Engager une posture de communication dans les situations d'agression verbale
- Utiliser le centrage sur l'autre au bon niveau de cerveau pour le retour aux faits
- Prendre des décisions dans les situations d'urgence
- Recadrer et sortir d'une situation d'urgence
- Faire un état des lieux de sa communication et se définir un plan de travail dans une démarche de prévention

## 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

## 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 réflexes en cas d'agression
- Avantages et inconvénients des quatre familles d'attitudes

## 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

## 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

## Prévenir les situations d'agression

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

## 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



### Modalités d'évaluation

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (mise en situation, training vidéo, quiz...).

Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation. L'intervenant valide la progression du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.

## Nous contacter

 06.03.88.80.96

 [contact@lapersona.fr](mailto:contact@lapersona.fr)

 [www.lapersona-institut.fr](http://www.lapersona-institut.fr)

**A**ccompagnement de la  
**C**onnaissance à la **C**ompétence  
**Au P**oste de **T**ravail