

Intervenir efficacement auprès des clients vulnérables ou agressifs



Contenu de la formation

Notion de coresponsabilité dans les situations à risque d'escalade

- Les composantes en interaction
- Le rôle et les responsabilités de chacun

L'agressivité : principes et concepts

- La distinction entre colère, agressivité et agression
- Les besoins du client vulnérable ou agressif
- Les réactions normales au changement
- Le processus de la communication non violente

Le protocole CÉVA (tableau complémentaire)

- Centrer
- Évaluer
- Valider
- Agir

1^{er} niveau d'intervention

- Désamorçage de la colère du client et prévention de l'escalade du comportement
- Le dépistage et l'évaluation
- Les attitudes fondamentales
- La raison et les émotions
- La communication efficace
- Stratégies gagnantes
- Les techniques de communication au téléphone
- Les obstacles à la communication
- Le message « JE »
- Deux techniques de désamorçage
- Communication réussie : colère désamorcée

Introduction à l'échelle du comportement et à l'entonnoir d'intervention

Intervenir efficacement auprès des clients vulnérables ou agressifs



Contenu de la formation

2^{ème} niveau d'intervention

- Validation de la demande (écoute active, reformulation)
- Retour sur le mandat et la responsabilité du service disponible en ce qui a trait au dossier spécifique du client
- Compréhension du client (information reçue)
- Orientation vers les services appropriés

3^{ème} niveau d'intervention

- Le stress post-agression
- S'occuper de soi

Récapitulation

- CÉVA
- Échelle de comportement
- L'entonnoir d'intervention