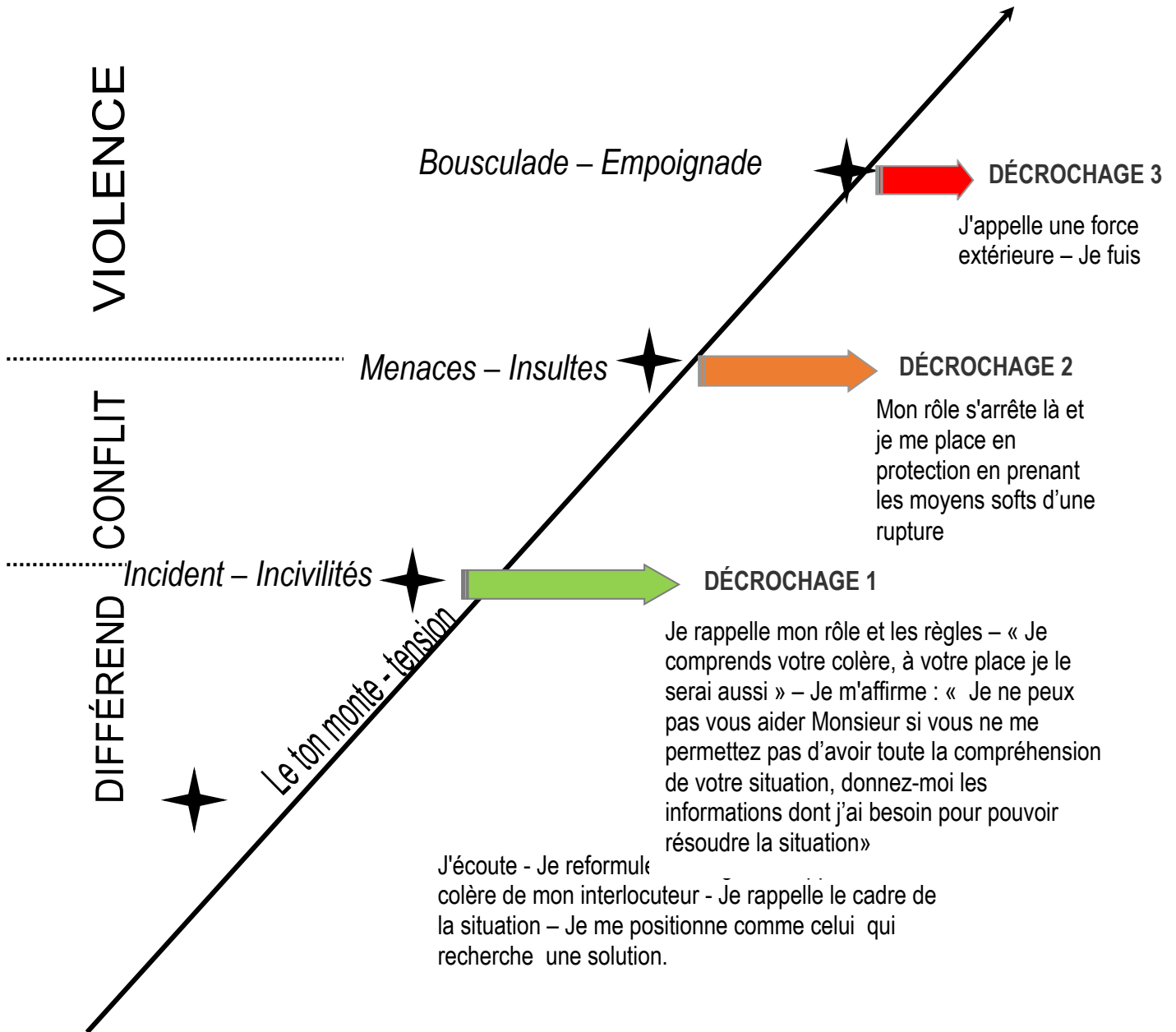


L'escalade vers la violence et les niveaux d'intervention



Les niveaux d'escalade	Techniques et outils
Niveau I : Le malentendu, le désaccord, le mécontentement	<ul style="list-style-type: none"> • Écoute, reformulation, questions, recadrage de son rôle.
Niveau II : Le ton de voix qui monte, le client « boucle »	<ul style="list-style-type: none"> • Écoute, reformulation, questions, • Recadrage de son rôle. • Travail sur la respiration pour garder sa maîtrise de soi. • Légitimer et solliciter le client afin qu'il vous aide à comprendre
Niveau III : Jugements de valeur	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de l'édredon
Niveau IV : Chantage , menaces	<ul style="list-style-type: none"> • Technique du miroir
Niveau V : Injures	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre à poser une limite et se faire respecter en restant courtois
Niveau VI : Menaces	<ul style="list-style-type: none"> • Poser une limite verbale, stopper et gestes de positionnement et de protection. Partir si besoin.
Niveau VII : Passage à l'acte	<ul style="list-style-type: none"> • Légitime défense. Cadre juridique.

