

# GÉRER AGRESSIVITÉ ET PERSONNALITÉS DIFFICILES : ENTRAÎNEMENT INTENSIF

CE49 2 jours (14h) 1 390,00 €<sup>HT</sup>

## Objectifs

Comprendre les mécanismes de la violence • Savoir faire face à des situations d'agressivité et de violence au travail

## Profil Stagiaire(s)

managers, collaborateurs en contact avec le public ou un environnement complexe

## Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

## Profil animateur(s)

cette formation Communication est assurée par un expert en développement personnel



## PROGRAMME

### Agressivité et violence en milieu professionnel

Les différentes manifestations de l'agressivité

De l'agressivité au passage à l'acte

Les mécanismes en jeu

### Analyser les types de personnalités

Comment identifier et définir les types de personnalités à problèmes

La perception de l'autre en général

Les conséquences sur la relation, la santé, la structure de la relation

Ce que recherche et exprime " l'agresseur "

Ce que comprend " l'agressé "

### Situations de violences et cadre dans lequel elles s'expriment

Accueil du public, situations d'affrontement

Aggressivité aux différents âges de la vie

Conduites addictives et agressivité

Risques encourus de part et d'autre

Attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse de violence

Prendre conscience des interactions négatives pour mieux les dépasser

### Mieux se connaître face à l'agressivité

Les attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse de violence

Place des émotions qui sous-tendent la réaction agressive

Identifier ses propres représentations du conflit et de l'agressivité

Anticiper ses réactions face aux situations de tension

Se protéger et gérer son stress et/ou sa peur

Identifier les recours possibles dans un contexte de violence

### Anticiper et prévoir

Analyser la situation pour éviter qu'elle ne se renouvelle

Capitaliser sur les solutions expérimentées

Former et informer son environnement

### S'affirmer dans un contexte difficile

Comment se comporter face à une personne agressive ou violente

Trouver des solutions de repli, prendre de la distance

Faire valoir ses droits et se faire respecter

Faire de son interlocuteur un allié

Développer l'estime de soi et ses atouts relationnels

## Contactez-nous

Conseiller formation

09 88 66 10 00

inscriptions@demoss.fr

## Nos sessions

22 - 23 nov. 2021 : Paris / A

Distance

4 - 5 avr. 2022 : Paris / A Distance

9 - 10 juin 2022 : Paris / A Distance

12 - 13 sept. 2022 : Paris / A

Distance

12 - 13 déc. 2022 : Paris / A

Distance

# GÉRER AGRESSIVITÉ ET PERSONNALITÉS DIFFICILES : ENTRAÎNEMENT INTENSIF

CE49 2 jours (14h) 1 390,00 €<sup>HT</sup>

## Compléter la formation avec les modules e-learning inclus :

- rester maître de soi face à l'agressivité
- déjouer les manipulations

## Méthode pédagogique

Cette formation Communication alterne apports théoriques, réflexion, analyses et entraînements pratiques à partir de cas concrets apportés par les participants et par le consultant

Pour les formations "A distance", elles sont réalisées avec un outil de visioconférence de type Teams ou Zoom selon les cas, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Retrouvez sur notre site internet toutes les précisions sur les sessions à distance ou les classes virtuelles.

## Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie.
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

## Le dispositif de suivi et d'évaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

## En complément

**Après cette formation vous pourrez suivre :**

- Manager et Motiver les Personnalités Difficiles