FORMATION GERER LES PERSONNALITES DIFFICILES ET DESAMORCER TOUTE FORME D'AGRESSIVITE

0AGRS

Objectifs

Anticiper et mieux réagir face à des situations difficiles, mieux gérer les réactions de l'entourage par un comportement assertif.

Public Visé

Toute personne chargée d'assurer l'accueil de visiteurs, de clients…toute personne en charge d'une équipe ou amenée à avoir des relations inter services, collaborateurs ou en contact avec le public.

Durée

14.00 Heures en présentiel en présentiel

2 Jours

Pré Requis

Aucun.

Parcours pédagogique

Une personnalité difficile, qu'est-ce que c'est ?

Les 3 catégories :

- Soumission ou dévalorisation de soi : Complexe d'infériorité, timidité excessive, grande anxiété, défaitisme, dépendance, besoin d'être assisté, attitude infantile, culpabilité, autodestruction, comportement décalé et inadapté…
- Agressivité ou dévalorisation de l'autre : Attaques verbales ou physiques, hostilité, opposition systématique, mépris, condescendance, menaces, accusations, ironie…
- Manipulation ou ruse : Chantage, séduction, sabotage, domination, étouffement des autres, égocentrisme, besoin de monopoliser l'attention

Comment se comporter face à ces personnes ?

- Redécouvrir l'importance de ses propres valeurs
- Mesurer ses forces et ses faiblesses
- Se dégager de l'influence nocive de comportements négatifs de l'entourage
- S'exercer à l'affirmation de soi
- Aider son environnement à gérer et maîtriser les personnalités difficiles et à prévenir la violence
- S'exercer à l'écoute active
- Apprendre à exprimer ses désaccords pour désamorcer d'éventuels conflits
- Savoir reconnaître ses émotions pour les canaliser et les utiliser S'appuyer sur ses « mauvaises expériences » pour anticiper et (se) donner des objectifs porteurs, motivants et dynamisants

Objectifs pédagogiques

- Mieux comprendre les mécanismes qui sous-tendent un comportement négatif et le climat qui en résulte
- Développer son savoir-faire pour établir et maintenir une relation efficace avec les personnes réputées difficiles
- Augmenter la maîtrise de soi

Méthodes et moyens pédagogiques

Cours exposés théoriques, brainstorming, réflexion collective, nombreuses mises en situation filmées et commentées

Qualification Intervenant(e)(s)

Formateur en Communication, Développement personnel

Méthodes et modalités d'évaluation

Cours exposés théoriques, Brainstorming, réflexion collective,
nombreuses mises en situation filmées et commentées.

Modalités d'Accessibilité

Accès PMR