

Gérer les personnalités difficiles et désamorcer toute forme d'agressivité

Code produit : 0AGRS_FOAD / Version : v1

FINALITE DE LA FORMATION

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

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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 pour une meilleure gestion des émotions

PUBLIC CONCERNE

Toute personne en charge d'une équipe ou amenée à avoir des relations inter services, collaborateurs ou en contact avec le public

PREREQUIS

Aucun

MODALITES

Durée : 14 heures / 2 jours

Type : Distanciel

Assistance technique et pédagogique : Chaque participant recevra, en même temps que sa convocation, des liens et codes d'accès à notre plateforme sécurisée dédiée, ainsi qu'un livret d'instructions pour son utilisation. Il pourra s'il le souhaite tester et contacter au besoin notre support pour l'utilisation des outils de la formation à distance.

Le bénéficiaire dispose également d'une assistance pédagogique de la part d'intervenant identifié dans tout le déroulement du parcours de formation.

Méthodes et moyens pédagogiques : Classe virtuelle, plateforme, apports théoriques et pratiques, jeux de rôle, QCM, vidéo de présentation, supports informatique, livrets, ...

Validation des acquis : Observation

Sanction de la formation : Attestation de fin de formation

Profil de l'intervenant : Consultante/ formatrice spécialisée en communication et management

PROGRAMME

❖ 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

LES + ASFO

Nos responsables pédagogiques et intervenants sont des experts reconnus dans leur métier.

Certification AFNOR selon le référentiel ISO 9001.