

Gérer les Personnalités Difficiles et l’Agressivité

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gerer-les-personnalites-difficiles-et-lagressivite

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
DP118

CATÉGORIE
Gestion des Conflits

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les mécanismes de la violence
- Prendre en compte et affronter des situations violentes et agressives

POUR QUI ?

- Managers
- Collaborateurs en contact avec le public ou un environnement complexe

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Connaître les mécanismes de la violence et de l'agressivité

- Identifier les différentes manifestations de l’agressivité
- Identifier les facteurs d’agressivité : individuels, sociaux, commerciaux
- Connaître le processus du conflit : de l'agressivité au passage à l'acte
- Mécanisme du comportement agressif

2 / Identifier les différents types de personnalités

- 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 "

3 / Analyser les situations violentes et agressives

- Accueil du public, situations d’affrontement
- Agressivité 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

INNOV MAROC

4 / La connaissance de soi pour anticiper et gérer une situation d’agressivité

- Les attitudes et comportements qui peuvent induire une réponse de violence
- Reconnaître ses émotions face aux conflits
- Reconnaître ses propres représentations du conflit et de l’agressivité
- Connaitre ses points forts et fragilités en situation d’agressivité

5 / Contrôler 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

6 / Adopter une posture professionnelle face à une situation d’agressivité

- 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

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

25 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 27 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC