

# Mieux réagir face à l'agressivité et adapter sa technique aux personnes



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Cerner les différentes typologies d'agresseurs
- Comprendre ses réactions en situation complexe
- Adapter son comportement et sa posture en fonction des profils d'agresseurs

## CONTENU DE LA FORMATION

### Comprendre les différents profils d'agresseurs et cerner les grands axes du profil de l'individu

- Les caractéristiques individuelles des agresseurs
- Les typologies d'agresseurs : la spirale dynamique
- L'ennéagramme : outil d'étude des personnalités et des comportements

### Construire sa stratégie en fonction de l'individu et adapter ses réactions en situation complexe

- L'adhésion partielle : rappel
- Les modes opératoires en fonction des profils
- Les quatre formes d'adaptation à une situation difficile
- Les principes de sécurité individuelle et collective

### Adapter sa posture en fonction des pathologies psychiatriques courantes

- La définition des différentes pathologies : dépression, stress post-traumatique, pervers narcissique, syllogomanie et dérivés...
- Les formes de communication, d'adaptation et de prise en charge par pathologies

### Comprendre le lien entre les émotions et la mémoire face aux situations conflictuelles

- La définition et la différence entre émotions et sentiments : les émotions de base de l'être humain.
- Le cas particulier du stress : analyse de cas

N°PR2589110327

**Public :** Personnels de proximité ou d'accueil, responsable d'équipe, ou tout manager en relation avec le public

**Prérequis :** Avoir suivi le stage "Prévenir et gérer l'agressivité verbale et physique"

**Durée :** 1 à 2 jours (7 à 14 heures)

**Modalités :** présentiel, distanciel ou mixte

**Tarif :** Sur demande

#### Méthodes et outils pédagogiques :

- Exposés théoriques et méthodologiques étayés par de nombreux exemples
- Etudes de cas concrets, mises en situation, analyse et débriefing
- Questions/réponses
- Remise du support de projection

**Intervenant :** Spécialiste de la gestion des situations d'intervention dégradées

#### Modalités de suivi et d'évaluation :

- Attestation de présence/connexion
- Questionnaire de satisfaction
- Evaluation des connaissances
- Bilan du formateur

