

## PROGRAMME DE FORMATION

Comprendre et gérer de façon créative l'agressivité en milieu professionnel

### Votre contact

Tél : 05.49.28.32.00  
Mail : inscription@cerf.fr

### Durée

4.00 jour(s)  
28:00 heures

### Public

Encadrement et tout personnel médical, paramédical, social, éducatif, des collectivités et des divers services ayant à gérer et/ou à résoudre des problèmes relationnels dans le cadre professionnel.

### Participants

Mini : 6 p. Maxi : 14 p.

### Objectifs de la formation

Identifier les mécanismes de blocage, d'escalade, de conflit et de rupture de communication pouvant surgir dans le cadre professionnel.

Utiliser les outils et choisir les options qui permettent de sortir des situations difficiles rencontrées dans le cadre du travail quotidien.

### Programme

Étude des notions de lien, d'attachement, de séparation, de détachement et de leurs conséquences dans les relations humaines, à partir de la théorie de l'attachement/séparation de Bowlby.

Origine et mise en place de ces modes de lien :

- Les états du moi.
- Les transactions.

Le vecteur du lien : les émotions :

- La colère, une émotion particulière.
- Le non-dit des émotions : risque de conflit.

Le conflit : comment, pourquoi, quand ?

- Les positions de vie. Les blocages au dialogue.
- Les messages contraignants. La symbiose et les jeux.

Comment recréer le lien :

- La négociation.

- Les signes de reconnaissance.

Savoir entretenir l'estime de soi pour maintenir un bon niveau relationnel avec les autres dans le cadre professionnel.

### Méthodes et supports

Apports théoriques. Méthode interactive. Exercices pratiques à partir de situations concrètes. Échanges.

### Prérequis

Aucun

### Modalités de positionnement et d'évaluation :

- en amont de la formation un questionnaire de positionnement est adressé au futur stagiaire afin d'apprécier à la fois ses acquis, ses besoins et ses attentes ;
- au début de la formation, les réponses à ce questionnaire sont le point de départ d'un travail de mise en commun autour des pratiques et attentes des participants ;
- au cours de la formation, de nombreux exercices, études de cas ou mises en situations permettent aux apprenants d'assimiler les savoirs et savoir-faire et au formateur d'appréhender, à l'aide d'indicateurs, si ces savoirs et savoir-faire sont à la fois acquis (ou en cours d'acquisition) et correctement mis en œuvre par les personnes formées.
- en fin de formation les participants sont invités à compléter une fiche « évaluation » leur permettant d'exprimer leurs appréciations et de faire état de leurs acquis vis-à-vis de l'action de formation.

À l'issue de la formation, CERF FORMATION délivrera, en fonction notamment des retours sur l'évaluation des acquis, une attestation de fin de formation.

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Les aménagements du dispositif pédagogique utiles à la compensation du handicap seront étudiés sur demande par notre référent handicap ([referenthandicap@cerf.fr](mailto:referenthandicap@cerf.fr)), en liaison avec le Centre Ressource Formation Handicap.

Tous nos locaux sont accessibles aux PMR.