

## Objectifs :

A l'issue de la formation, les participants pourront mieux :

- **Analyser** les types d'agressivité selon les personnes et les situations
- **Adapter** leur mode de réaction et d'intervention
- **Répondre** efficacement à toutes formes d'agressivité

## PROGRAMME

### 1) Différencier problème, tension, crise et conflit

- Définir le conflit et identifier les sources du conflit.
- Manager : faut-il toujours éviter les conflits ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits.

#### Mise en situation

*Immersion : vos situations, vos réussites, vos échecs.*

### 2) 2 Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

- Identifier les stratégies des acteurs : différencier contrainte et pouvoir.
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre pour manager le conflit.
- Adopter une attitude d'ouverture pour rétablir la confiance.
- Être en mesure de faire face aux conflits : en présentiel, à distance, en télétravail.

#### Mise en situation

*Mises en situation : les différents types de conflit, s'entraîner à mesurer l'intensité du conflit et faire face avec efficacité.*

### 3) Assumer ses responsabilités face aux conflits

- Prendre conscience de ce qui dans son comportement managérial peut générer des conflits.
- Prendre du recul pour assumer ses propres erreurs et faire face à ses émotions.

#### Mise en situation

*Plan d'action en binôme : mes atouts, mes freins personnels face aux conflits, les écarts et défis à relever.*

### 4) Utiliser la régulation ou l'arbitrage pour sortir des conflits

- Réguler grâce à l'outil "DESC" pour éviter l'escalade.
- Mettre en place un processus de régulation.
- Utiliser l'arbitrage au bon moment pour répondre aux situations d'urgence ou de blocage.

#### Mise en situation

*Analyse des situations conflictuelles et des solutions entre pairs grâce à la démarche du co-développement*

**LIEU :**

Présentiel

**DURÉE :**

14 heures

**VALIDATION :**

Attestation de fin de formation

**MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :**

Mises en pratiques, questions de connaissances

