



PROGRAMME DE FORMATION



Intitulé de la session : **Manager en prévenant et gérant les situations conflictuelles**

Durée : 2 jours en présentiel + 2 ateliers de 3h00 à J+15 et J+45 en distanciel

Public

A destination des nouveaux managers ayant fait l'objet d'une mobilité sur un poste à responsabilité ou des agents arrivant dans la collectivité mais n'ayant jamais exercé en qualité de manager. L'objectif sera de favoriser leur prise de fonction et de réussir leurs premières années en tant que manager.

Quoi?

Le manager doit être en mesure de comprendre le mécanisme d'une situation conflictuelle pour mieux y faire face et apporter des solutions adaptées pour le désamorcer. Au-delà des méthodes employées, le manager aura la capacité de réguler et de faire du conflit, une réelle opportunité de progrès individuel et collectif.



Objectifs pédagogiques

- Réfléchir à son positionnement face aux conflits
- Prendre du recul face au conflit
- Percevoir les enjeux et les mécanismes du conflit
- Percevoir les différents types de réaction en situation de conflit
- Identifier les émotions et prendre conscience de leur impact sur nos relations aux autres
- Identifier l'importance d'une communication efficace dans la prévention et la résolution de conflit
- Appréhender les outils de résolution de conflits et adapter sa posture



80% PRATIQUE, 20% THÉORIQUE

Méthodes pédagogiques

- Actives dites « de découverte » : workshops
- Ludopédagogie (apprentissage par le jeu)
- Expérientielle, exercices pratiques
- Pairagogie (pédagogie par les pairs)
- Interrogative (ou maïeutique) Expositive - transmissive
- Coopérative (socio-constructif entre pairs)
- Outils de la pensée visuelle



Contenu



Jour 1

Toutes les étapes du programme se font en mode expérientiel, ludique et interactif.

Blended Learning : QUESTIONNAIRES « START&GO » et « EVAL&GO » avant la formation + Quick-win après la formation

Check-in et Onboarding :

Activité Ludo-Pédagogique (ALP) d'ouverture et d'inclusion

Clé n°1 #Comprendre pour apprivoiser le conflit

Définition du conflit
Rôle et responsabilité du manager
Le conflit : une réalité millénaire
Les enjeux du conflit
Chiffres clés
La face cachée du conflit
La typologie des conflits
Les composantes du conflit

Clé n°2 #Se comprendre pour mieux manager le conflit

Les 5 attitudes face à un conflit
Les étapes d'un conflit

Quizz [questionnaire d'autoévaluation]

Check-out

Activité Ludo-Pédagogique (ALP) de clôture
Bilan de la journée et clôture



Clé n°3 #Nos émotions en situation de conflit

Les diverses réactions émotionnelles face au conflit
 Nos besoins
 L'empathie, un outil en gestion de conflit
 La communication en situation de conflit : Quelques pistes à explorer
 L'écoute active et l'assertivité
 Procès et crédit d'intention
 La méthode DESC

Atelier d'appropriation : improvisons sur nos conflits pour amorcer une démarche de résolution de conflits à l'aide de stratégies efficaces.

Clé n°4 #Conflit : et si vous repreniez le contrôle

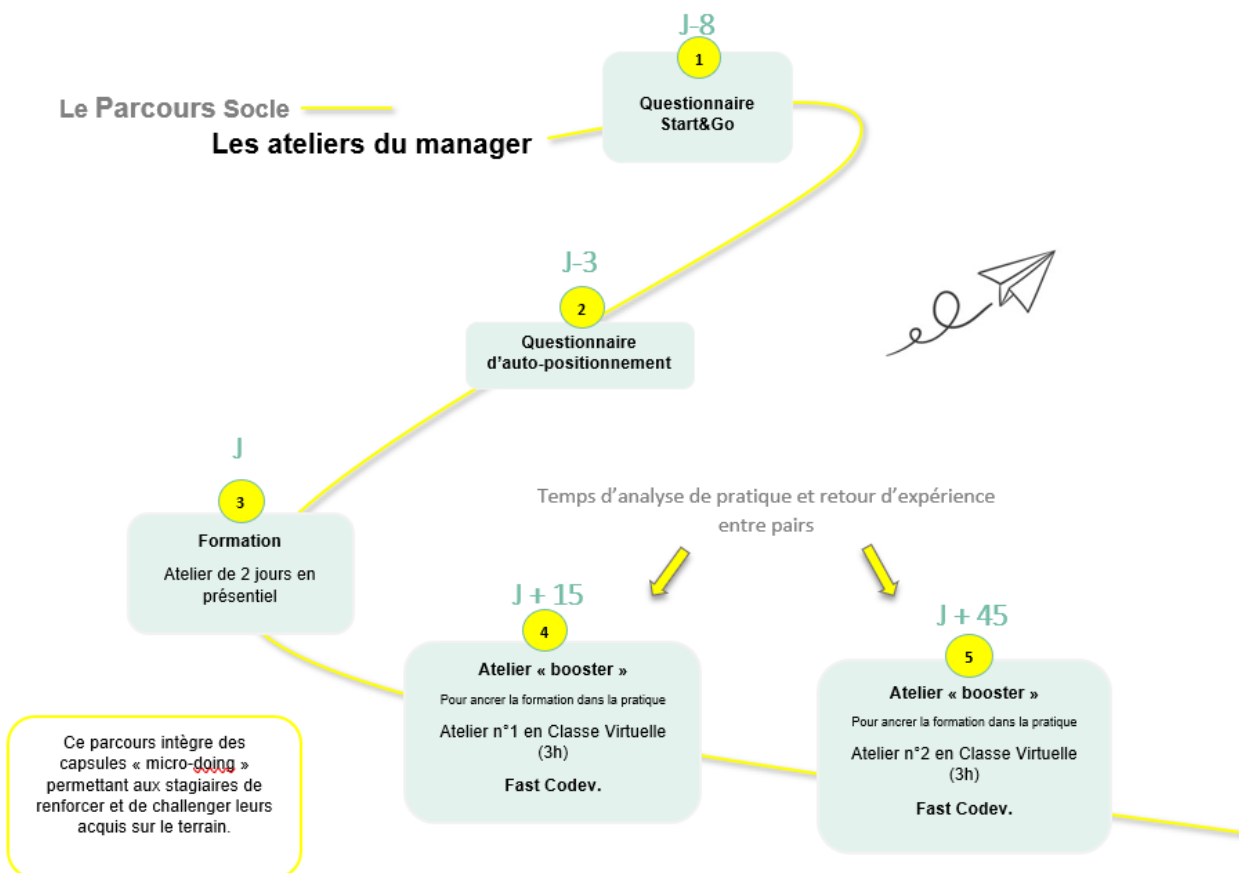
TRAINING

Jeux de rôles / Improvisations autour des démarches de résolution de conflits
 Méthode du FAST CODEV : traiter une ou plusieurs situations conflictuelles réellement vécues par les participants

Quizz [questionnaire d'autoévaluation]

Check-out

- Etablissement du Plan d'Action Managériale [PAM] « Métaphore du feu de circulation »
- Questions-réponses
- Débriefing collectif
- Feedback sur la formation



Modalités d'évaluation des acquis

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques... Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.