FORMA-MED-SUD
Emilie BENZAKEN-DUVILLIER
Tel : 06.64.03.21.12
Email : forma.med.sud@gmail.com

Immeuble le Marylin
39 Boulevard JF Kennedy
66100 PERPIGNAN
SIRET 484 109 095 00055



Gérer les conflits en collectivité : prévenir les tensions et restaurer le dialogue

Transformez les tensions en leviers de dialogue et de coopération au sein de votre collectivité !

Objectifs de la formation : les participants seront capables de :

- ✓ Identifier les causes et les mécanismes des conflits propres aux collectivités territoriales.
- ✓ Repérer les signaux d'alerte et les facteurs d'aggravation des tensions.
- ✓ Utiliser les techniques de communication adaptées aux situations conflictuelles.
- ✓ Choisir une posture et une méthode de résolution selon les acteurs concernés.
- ✓ Identifier les situations nécessitant une intervention hiérarchique, RH ou institutionnelle.

Durée : 6 heures

Déclaration d'activité :
76660322166

Prérequis :
Aucun.

Formateur :
23 ans d'expérience juridique dont près 18 ans en tant qu'avocat, formatrice depuis 2015 et 18 ans de mandats municipaux.

Moyens pédagogiques :
Apports interactifs, études de cas territoriaux, exercices de communication, jeux de rôle et échanges d'expériences.

Moyens d'évaluation des acquis :
Positionnement initial, QCM et analyse d'une situation conflictuelle avec grille de critères.

Nombre de participants : De 10 à 30

Tarifs :
Interentreprises : 300,00 € TTC/personne
Intraentreprise : sur devis

Modalités et délais d'accès :
Inscription en ligne aux sessions programmées, par téléphone ou courriel, après analyse des besoins. Délai d'accès : selon calendrier publié ; 15 jours ouvrés minimum pour les sessions sur demande.

Plan de la formation

1. Comprendre les mécanismes des conflits en collectivités
- ✓ Définition, typologie et évolution des conflits.
- ✓ Causes organisationnelles, relationnelles et institutionnelles.
- ✓ Tensions entre élus, agents, encadrants et administrés.
- ✓ Conséquences sur les équipes et le service public.

2. Identifier les signaux d'alerte
- ✓ Repérer les tensions et les facteurs d'escalade.
- ✓ Identifier les comportements et situations à risque.
- ✓ Comprendre les réactions émotionnelles.
- ✓ Prévenir les malentendus et les erreurs de communication.

3. Adopter une communication adaptée
- ✓ Développer une communication constructive et assertive.
- ✓ Pratiquer l'écoute active et la reformulation.
- ✓ Conduire un échange difficile avec méthode.
- ✓ Désamorcer l'agressivité et les incompréhensions.

4. Gérer les situations conflictuelles
- ✓ Analyser les faits, les besoins et les intérêts en présence.
- ✓ Adapter sa posture face aux comportements difficiles.
- ✓ Rechercher des solutions et restaurer le dialogue.
- ✓ Gérer les tensions entre élus, agents et administrés.

5. Prévenir durablement les tensions
- ✓ Favoriser la coopération et le dialogue au sein des services.
- ✓ Repérer les risques psychosociaux et les situations d'alerte.
- ✓ Identifier les limites de son intervention et les relais compétents.
- ✓ Découvrir les principes de la médiation en collectivité.

6. Atelier pratique et mises en situation
- ✓ Exercices d'écoute et de communication.
- ✓ Analyse de conflits inspirés de situations territoriales.
- ✓ Jeux de rôle et recherche de solutions.
- ✓ Évaluation des acquis et identification des bonnes pratiques.

Positionnement initial : Questionnaire préalable permettant d'identifier les attentes, les pratiques et les connaissances des participants.

Modalités de réalisation : Formation en présentiel ou en visioconférence, avec supports pédagogiques remis aux participants.

Accessibilité : Besoins et aménagements liés au handicap étudiés individuellement avec notre référent handicap.

Niveau et public concerné : Débutants / Intermédiaires. Profils des apprenants : Élus locaux, directeurs et responsables de services, encadrants et agents territoriaux.