

FORMATION
2023

1 JOURNÉE

15 ÉLUS
MAXIMUM

VENDREDI 16 JUIN
9H15 – 17H

ANIMÉE PAR
BRIGITTE CAVAILLÉ
CONSULTANT FORMATEUR

SALLE DE RÉUNION
SIDELC
15 RUE FRANCIADE
BLOIS

INSCRIPTION SUR L'ESPACE ADHÉRENT
DE VOTRE COLLECTIVITÉ
WWW.MAIRES41.FR

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

- Repérer les tensions et identifier les signes annonciateurs d'un conflit
- Désamorcer l'escalade des injonctions verbales par une écoute adaptée et une reformulation pertinente
- Prévenir les conflits en adoptant des techniques de communication spécifiques

PROGRAMME

Prévenir les conflits

- 1/ Prévenir les situations tendues ou pré conflictuelles
 - Adopter une attitude positive et accueillante
 - Repousser les idées préconçues et les jugements de valeur
- 2/ Contrôler ses émotions et ses réactions
 - Pouvoir accueillir une critique sans en être irrité ou blessé
 - Identifier les émotions de l'interlocuteur et savoir y faire face
 - Adapter une réponse adéquate aux émotions exprimées ou perceptibles
 - Savoir "répondre" à la colère ou l'agressivité de manière efficace
- 3/ Du désaccord au conflit, désamorcer l'escalade
 - Distinguer désaccord, réclamation et conflit
 - Repérer les comportements indicateurs de conflit et décoder le non verbal
 - Capter les signes annonciateurs : observer sans juger
 - Dissocier l'objet du conflit (le différend) de la personne elle-même

Traiter les conflits par des comportements adaptés

- 1/ Inventorier les réactions possibles, leurs avantages et leurs inconvénients
 - L'évitement ou la passivité
 - La confrontation ou réponse autoritaire
 - La recherche active de solutions
- 2/ Choisir une communication empathique
 - L'écoute active et l'empathie : les pièges à éviter, les attitudes facilitantes
 - Les impacts et les bienfaits de la reformulation et du questionnement
 - Le sens du service : compétence personnelle majeure
- 3/ Chercher avec son interlocuteur des points d'amélioration concrets
 - Savoir reconnaître une erreur éventuelle
 - Savoir recadrer une demande ou une critique si nécessaire
 - Satisfaire la demande ou proposer une alternative réaliste

TARIFS ADHÉRENTS par élu et par journée

Votés par le Conseil d'administration de l'Association des Maires le 08/12/2015

- | | |
|---|-------|
| • Commune de moins de 500 hab. | 100 € |
| • Commune entre 500 et 1999 hab. | 140 € |
| • Commune de 2000 hab. et plus | 180 € |
| • Communauté de communes et d'agglomération | 180 € |



Cette formation est éligible au DIFE : moncompteformation.gouv.fr
Devis sur demande – Réforme récente du dispositif DIFE. Nouvelle procédure de dépôt des dossiers

Conditions générales d'inscription

Pour toute inscription d'un élu à une formation avec une prise en charge par le budget formation de la collectivité suppose l'accord de cette dernière.

Les formations sont ouvertes aux élus – et aux agents administratifs dans la limite des places disponibles – sous réserve d'inscription. Les demandes d'inscriptions sont prises en compte en fonction de leur ordre d'arrivée. Une confirmation définitive est adressée avant la date de formation. Si un minimum de 8 élus n'est pas atteint, l'AM 41 se réserve le droit d'annuler ou de reporter l'action de formation. Tout désistement moins de 15 jours avant la date de la formation donnera lieu à la facturation des frais de formation, sauf en cas de force majeure.