

Domaine de formation : ELU0604 – Gestion des conflits / conflits de voisinage  
Référence interne : ELU0604-MN-CP1 Durée de la session : 7 heures Prérequis : Aucun prérequis

### Les objectifs pédagogiques :

À l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Reconnaître vos propres besoins
- Formuler une demande acceptable
- Vous affirmer et vous exprimer
- Favoriser un échange constructif en milieu professionnel.

### Le Programme :

#### Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

#### Le travail sur soi : comprendre son besoin et savoir l'exprimer

- Identifier les filtres qui nous coupent de la réalité
- Découvrir les 4 étapes du processus CNV
- Apprendre à se centrer
- Observer sans juger ni interpréter
- Sentir sans juger ni interpréter
- Identifier ses besoins sans les projeter sur l'autre
- Faire des demandes claires et sans exigence

#### La rencontre avec l'autre : écouter l'autre et dialoguer

- Savoir prendre en compte autrui
- Comprendre les 4 manières de recevoir un message
- Identifier les obstacles à la communication
- Pratiquer l'écoute active
- Intégrer le silence
- Ecouter avec empathie ce qui se passe en l'autre
- L'intelligence émotionnelle
- Passer d'un puits à l'autre
- Prendre la responsabilité de ses sentiments
- Exprimer sa colère
- Adopter une attitude responsable

#### Etablir les bases d'un dialogue efficace en tant qu'élus

- Les 7 clés de compréhension d'une situation
- Savoir redéfinir le conflit en entreprise
- S'exercer à une nouvelle approche de gestion des conflits
- Savoir dire "non"
- Poser des objectifs en CNV
- Se familiariser avec le langage positif

#### Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Jeux pédagogiques mobilisant les outils de la CNV
- Analyse de cas vécus par les participants
- Mises en situation : entretiens sous différentes formes :
  - Entretien miroir
  - Entretien d'accueil
  - Entretien de recadrage
  - Entretien de motivation
  - Exercices de reformulation

#### Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

### Formateur : Monsieur Nicolas METAY



Nicolas Métay travaille dans la relation d'aide depuis 20 ans, il a accompagné des jeunes en difficultés sociales et familiales ainsi que des personnes en situation de handicap avec des troubles du comportement et des difficultés psychologiques. Il a été 7 ans en équipe de direction sur un établissement recevant des personnes en grandes difficultés et géré une équipe de 63 personnes. Ancien conseiller municipal, président d'un Office Municipal des Sports, président de club et élu fédéral, Nicolas Métay a une bonne connaissance des collectivités locales. Il a aussi été fonctionnaire d'un conseil départemental pendant plusieurs années. Parallèlement il est coach sportif, titulaire d'un CQP de Savate et d'un BPJEPS mention boxe, il est aussi certifié en préparation mentale. Il accompagne à travers le sport des athlètes, des personnes en difficulté et en situation de handicap depuis 2013.

### Les points forts de la formation :

L'acquisition de techniques simples en gestion du stress et en gestion de conflits. L'apprenant aura une grille d'analyse lui permettant d'identifier le niveau d'agressivité de son interlocuteur et de gérer la situation.

Le formateur a une expérience importante dans le domaine, il forme des personnels de la santé, du médico-social et de la grande distribution sur ces sujets.

#### Modalités pédagogiques :

Le formateur alterne entre méthode démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

#### Les résultats attendus :

Des quiz, des tests sont utilisés pour mesurer le niveau des apprenants. Des mises en situation permettront d'expérimenter les outils proposés.

Public :	Format :	Financement et coût :
Elus, collaborateurs d'élus, cadres administratifs, agents de la collectivité.	<b>En intra</b> : dans une salle mise à disposition par la collectivité <b>En inter-collectivité</b> : dans une salle mise à disposition par notre organisme <b>A distance</b> : en classe virtuelle synchrone en présence de Monsieur Nicolas METAY	Pour les intras, nous consulter pour devis  Pour cette session programmée et ou à distance d'une durée de 7 heures de formation le coût est de 400 € TTC si DIF ELU / 560 € TTC si budget de la collectivité .

Evaluation des acquis :	Accessibilité et référent handicap :
-------------------------	--------------------------------------

Évaluations régulières pendant la formation en utilisant différents moyens (mises en situation, quiz...) - Questionnaire de satisfaction en fin de session - Attestation de fin de formation précisant les objectifs de la formation - Possibilité d'évaluer les connaissances acquises par QCM - Suivi post formation à 6 mois par entretien téléphonique et ou questionnaire

Les établissements de réalisation des actions de formation de la SAS FDEL sont majoritairement des ERP (Etablissement Recevant du Public), les règles d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap sont appliquées. Nous invitons les personnes en situation de handicap qui veulent suivre une de nos formations à nous contacter directement afin d'évaluer ensemble les modalités d'accès requises. Le référent handicap M GILBERT reste disponible pour tout renseignement à ce propos.

**Nombre maximum de participants par session de formation** : 15 personnes.  
**Délai d'accès à cette formation** : le délai d'accès est abordé différemment selon qu'il s'agit d'une action de formation inter-collectivité, d'une action intra-collectivité ou d'une action à distance. Le délai d'inscription incompressible si financement DIF ELU est de 11 jours ouvrés avant le jour J de la formation.  
**Résultats en 2021 et 2022** : 100% des stagiaires recommandent nos formations (Mise à jour régulières des résultats sur notre site internet)