

Gérer les conflits et les incivilités sur la voie publique, en réunion...

mardi 19 mars 2024 à METZ de 9h à 17h

Thématique du répertoire

formation des élus :

ELU0604 – Gestion des conflits /

conflits de voisinage

Référence interne :

ELU0604-DP-CP02

Durée :

La formation se déroule sur une journée : soit 7 heures de formation

Public :

Elus,
collaborateurs d'élus,
cadres administratifs,
agents de la collectivité.

Prérequis

Aucun prérequis

Compétences du formateur

Les formateurs qui interviennent sur nos formations sont recrutés avec le plus grand soin. Ils sont experts dans leur domaine, ils connaissent les collectivités, ils sont pédagogues.

Délais pour entrer en formation

Si financement par le DIF ELU s'inscrire au plus tard 11 jours ouvrés avant le début de la cette formation.

Si financement sur le budget de la collectivité, possibilité de s'inscrire au plus tard 8 jours ouvrables avant le début de formation.

Montant de la prestation

400 € TTC si financement DIF ELU
560 € TTC si financement sur le budget de la collectivité (remise de 15 % à partir de la deuxième personne inscrite de la même collectivité)

Exonéré de TVA – Art. 261.4-4.a du CGI

Accessibilité :

Dans le cadre de l'accueil des personnes en situation de handicap sur nos formations, nous vous remercions de nous signaler si vous avez un besoin de compensation pour accéder à une prochaine formation.

Organisme de formation:

S.A.S. FDEL (Formation Des Elus Locaux)
Siège social : 49, Avenue du Général de Gaulle 79200 PARTHENAY
Téléphone fixe : 05 49 71 17 03
Téléphone mobile : 06 71 61 73 49
Adresse électronique :
gilbertfr@formationdeseluslocaux.fr



Société agréée par le ministère de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités locales

Déclaration d'activité en tant que prestataire de formation enregistrée sous le numéro 75790137279 auprès de la préfète de région Nouvelle-Aquitaine

Conditions générales de vente sur le site
<https://www.formationdeseluslocaux.fr>



Les objectifs pédagogiques:

Cette formation a pour objectifs de permettre aux participants de :

- Maîtriser les outils d'expression orale en situation de tensions sur la voie publique
- Acquérir des formules qui permettent de bâtir un argumentaire et de répondre aux objections lors d'altercations avec les usagers
- Maîtriser les techniques favorisant l'écoute et la prise en compte des demandes diverses sans perdre son calme
- Identifier au premier regard les risques potentiels d'agression physique. Avoir anticipé des solutions pour se protéger et y associer ses équipes.

Le Programme :

Face à l'adversité, il faut communiquer, ne surtout pas parler

- Comprendre la différence entre « parler » et « communiquer »
- Identifier les techniques et bonnes pratiques de communication - Tout le monde sait parler, peu de gens savent communiquer

Maîtriser les techniques comportementales pour se positionner et s'affirmer

- Apprendre la relation entre langage verbal et non verbal
- Comprendre en quoi un certain langage peut déclencher l'agressivité - Langage verbal et non verbal dans la relation interpersonnelle,
- Apprendre à pratiquer « l'écoute active »

Les attitudes à adopter en situation de tension

- Connaître les outils fondamentaux pour agir avec tact et diplomatie
- Savoir poser les bonnes questions, reformuler - la notion d'empathie

Mieux faire face à des situations de conflits : être assertif

- Savoir s'affirmer sans force ni tension dans une relation de face à face tout en gardant une attitude neutre
- Savoir faire face à l'opposition tout en gardant la maîtrise de soi
- Savoir négocier, rester ferme, mais diplomate
- Comprendre les limites et les risques indus à la notion trop vulgarisée de bienveillance.
- Comprendre les différences entre diplomatie et bienveillance

Gérer les conflits sur un lieu public.

- Apprendre à tenir compte de l'environnement : s'adapter aux lieux, au terrain
- Savoir se servir de l'espace autour de soi
- S'adapter aux contraintes de l'environnement : extérieur, météo, passants, bruit...
- Comprendre le lien entre la gestion des situations tendues et l'environnement - l'environnement peut-il vous aider ou au contraire vous desservir?
- Apprendre à optimiser les conditions d'écoute

Gérer les conflits en réunion publique

- Comment anticiper les conflits : les bonnes pratiques de la conduite de réunion
- S'approprier les bonnes postures et attitudes en réunion publique
- Etre capable de faire la différence entre un opposant et une personne toxique
- Apprendre à faire face à une personne toxique en réunion.

Les différentes stratégies face au conflit

- Découvrir les méthodes pour prévenir et éviter le conflit
- Apprendre à identifier et anticiper les risques d'agressivité physique face à un usager en colère,
- Apprendre les protocoles pratiques à utiliser dans les situations de tensions et d'opposition
- S'approprier les deux notions essentielles à cultiver pour gérer les personnes agressives : l'empathie et l'assertivité

La gestion et la maîtrise des émotions

- Comprendre la notion de stress et savoir pourquoi nous ressentons du stress ?
- Apprendre à gérer son stress, quelques conseils pratiques

Formateur : Monsieur Patrick DEMORY

Patrick Demory est intervenant dans les domaines de management, de la communication et de la négociation. Il intervient en priorité pour le secteur public, les collectivités territoriales et les services de l'État. Il est formateur et référent technique depuis plus de 10 ans, auprès des policiers et gendarmes en formation longue, de Chefs de police municipale et membre des jurys de sélection. Il intervient également auprès des collectivités dans le domaine de la médiation et de la situation de crise. Ancien pilote d'avion, il transmet aujourd'hui des méthodes simples issues du monde aéronautique qui permettent de se concentrer mentalement et de s'adapter plus vite à des situations d'urgence.



Les points forts de la formation :

Formation basée sur la pratique et l'apport d'outils simples et concrets qu'il sera aisé de mettre en place dès le retour en collectivité.

Des exercices pratiques et les jeux de rôles filmés permettent de valider des acquis.

Modalités pédagogiques :

Apports du formateur, échanges / débats, travaux en sous- groupes, exercices filmés.

Le programme de cette action justifie les exercices vidéo et les « jeux de rôles » qui accompagneront le débat et la réflexion à partir de l'expérience des participants.

Les résultats attendus :

La validation des acquis du bénéficiaire s'effectue à partir de critères objectifs en cours et/ou à la fin de la prestation, par des tests et des quizz.. Un certificat de réalisation de la formation vous sera remis. Suivi post formation à 6 mois par entretien téléphonique et ou questionnaire.

BULLETIN D'INSCRIPTION

Intitulée : Gérer les conflits et les incivilités sur la voie publique, en réunion...

Durée : La formation se déroule sur une journée soit : 7 heures

Lieu : METZ

Date : le mardi 19 mars 2024 de 9h à 17h

Tarif DIF ELU : 400 € TTC si financement DIF ELU

Tarif COLLECTIVITE : 560 € TTC si financement sur le budget de la collectivité (remise de 15 % à partir de la deuxième personne inscrite de la même collectivité)

Exonération de TVA – Art. 261.4-4.a du CGI)

Deux moyens pour s'inscrire selon le choix du financement :

Choix 1 pour le financement DIF ELU ou **Choix 2** pour un financement par la collectivité

Choix 1 - Financement DIF élu :

Pour vous inscrire à cette formation, en choisissant d'utiliser votre droit individuel à la formation pour la financer, nous vous proposons de suivre le lien ci-dessous après vous être connecté à la plateforme moncompteformation.gouv.fr - Vous devez vous inscrire au plus tard **11 jours ouvrés avant la date de la formation soit le :** vendredi 1 mars 2024

https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/html/#/formation/recherche/88982928900012_ELU0604-DP-CP01/88982928900012_ELU0604-DP-CP02

- Vous souhaitez connaître les étapes pour vous inscrire avec le financement DIF ELU [cliquez-ici](#)
- Si vos droits formation ne vous permettent pas de financer intégralement cette formation, la collectivité peut verser sur votre compte élu, une dotation en complément de vos droits, suivez ce guide : [cliquez-ici](#)



Choix 2 - Financement collectivité :

Pour vous inscrire à cette formation en choisissant d'utiliser le budget formation des élus locaux de la collectivité pour la financer, nous vous proposons de compléter et d'envoyer le formulaire ci-dessous par courriel à l'adresse suivante : gilbertfr@formationdeseluslocaux.fr et au plus tard 8 jours ouvrables avant le début de la formation. Vous pouvez également utiliser le formulaire intitulé [inscription en ligne](#) sur notre site internet



Un bulletin d'inscription par personne

1 FORMATION SOUHAITEE :

Nom de la session : **Gérer les conflits et les incivilités sur la voie publique, en réunion...**

Date de la session : **mardi 19 mars 2024 de 9h à 17h**

Lieu de la session : **METZ**

Adresse de la formation : *Ne pas engager de dépenses de déplacement et d'hébergement avant de recevoir la confirmation de l'ouverture de la formation par FDEL .*

L'adresse du lieu de formation prévue (sous réserve d'une modification):

Hôtel Mercure Metz Centre 29 Place St Thiébault 57000 METZ

2 ETAT CIVIL DU PARTICIPANT A LA FORMATION :

Madame Monsieur Nom : Prénom :

3 COORDONNEES PERSONNELLES DU PARTICIPANT :

Téléphone : Courriel :

4 MANDAT OU FONCTION DU PARTICIPANT :

Maire Maire Adjoint Conseiller (e) Municipal(e) de votre commune

Président V. Président(e) Conseiller(e) d'une communauté de communes ou d'agglomération

Conseiller départemental Conseiller régional Agent de la collectivité Autre

5 COLLECTIVITE :

Intitulé de la collectivité : (exemple : mairie, communauté de communes...) :

Adresse :

Code postal : Commune : Numéro de siret :

Représentant légal de la collectivité :

Madame Monsieur Nom : Prénom :

Fonction : (Maire – Président)

Téléphone de la collectivité : Courriel de la collectivité

Personne en charge dans la collectivité de la gestion administration de l'inscription (si différente du participant)

Madame Monsieur Nom : Prénom :

Fonction :

Téléphone : Courriel :

Dans le cadre de l'accueil des personnes en situation de handicap sur nos formations, nous vous remercions de nous signaler si vous avez un besoin de compensation pour accéder à la formation. A partir de l'expression de vos attentes, nous mettrons en place un accueil et un accompagnement spécifique pour favoriser l'accès à la formation que vous souhaitez suivre.

J'ai un besoin de compensation oui non