



## > Communication

### Gérer le conflit

### au sein de la collectivité

Les relations entre élu(e)s et administration ou entre élu(e)s et citoyens peuvent être sources de conflits. Mal gérés ils peuvent créer des ruptures irréversibles alors qu'une gestion saine peut rétablir la communication et renforcer la confiance.

#### OBJECTIFS

- > À l'issue de la formation, le/la bénéficiaire sera capable d'anticiper les conflits et de les éviter ;
- > comprendre le conflit, identifier les différents types de conflits ;
- > se positionner vis-à-vis des différents acteurs de la collectivité : élus et citoyens ;
- > développer ses compétences de collaboration et de concertation pour apaiser les tensions pouvant exister entre les élus, l'administration et les citoyens ;
- > identifier ses ressources pour anticiper et gérer le conflit ;
- > trouver des solutions de résolution pour y faire face ;
- > mener une négociation de sortie de conflit : gagnant/gagnant.

#### PROGRAMME

- > Le conflit - notions générales : notion de conflit, repérer les types de conflits, identifier les causes/sources, zoom sur le prêt d'intention, l'interprétation et la contrainte ;
- > Le conflit au sein de la collectivité : les relations entre élus, la complexité des relations élus-administration, les relations élus-citoyens ;
- > Sortir du conflit : maîtriser les principales techniques de communication, savoir utiliser les outils de sortie du conflit (écoute active, reformulation...), développer le comportement assertif, élaborer une relation gagnant/gagnant ;
- > Améliorer ses qualités relationnelles : la communication au quotidien, s'adapter à son interlocuteur, la communication non violente, adopter la position de médiateur, développer la concertation et aider chaque acteur à prendre sa juste place, redéfinir les règles du "mieux vivre ensemble".

#### MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apports théoriques, échanges et mises en pratique.

Approche centrée sur les expériences et les besoins des participant(e)s.



Une journée - 6h



480 € - prise en charge DIF possible  
Groupe intra : 1 500 €



Caroline Alexis  
Médiatrice



DATES :

Nous consulter

Formation collective : 10 participants  
au maximum

#### > Contact

Aurélié Dekydtspotter

formation-elus@univ-littoral.fr

06 09 09 05 61