

LA GESTION DES CONFLITS

Formation sur site et 100% adaptable



7 heures



présentiel
ou distanciel



Managers, élus, RH



Nous consulter

OBJECTIFS

Anticiper et **gérer** les conflits

Transformer la gestion du conflit en **levier d'amélioration** des services

Adopter une posture managériale **efficace**

METHODE

Comprendre les besoins à travers un temps d'échange

Etude de l'historique des stagiaires leur poussant à suivre cette formation

50% théorie, 50 % pratique avec accompagnement des besoins réel des stagiaires

Etude de cas et jeu de rôle sur des sujets précis abordés pendant la séance

Créer un guide de bonne pratique

PROGRAMME

Le manager dans une situation conflictuelle

Responsabilité du Manager

Les obligations de l'agent public

Les sanctions disciplinaires

Déceler une situation conflictuelle

La communication formelle et informelle

Repérer les « points durs »

Vérifier la source de l'information

Gestion d'un conflit existant:

Analyse des anciennes méthodes de gestion de conflit

Préparer l'entretien tripartite

Mettre en place un fonctionnement efficient et intelligent

Créer un guide de bonne pratique

Formaliser un process personnel

Créer un document d'entretien

Rédiger une base de rapport hiérarchique

INTERVENANT

Anthony COLOVRAY, ancien Directeur Général des Services de collectivités, expert en conduite du changement et fondateur de l'Agence du Conseil et de la Formation – Public / Privé

EVALUATION

Evaluation de la satisfaction des participants, Remise d'une attestation de formation, compte rendu formateur



Nous contacter:

5bis avenue du champ de mars

69360 SAINT SYMPHORIEN D'OZON

06 18 34 82 62

www.acfpp.com

