

Code module : D3 - 3

Gestion des situations conflictuelles

Sous domaines D3 - Développement du leadership

Programme



Définition d'un conflit et distinction de ses différentes formes

Les principales causes et éléments déclencheurs des conflits

Les comportements efficaces pour sortir des conflits

Faire face à un reproche, une critique, un désaccord en maîtrisant ses émotions et en poursuivant dans un dialogue constructif

Faire une critique, exprimer son désaccord de manière constructive et dans le respect de l'autre

Le traitement des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

Mise en place d'une médiation : conditions de succès et protocole

Régulation et traitement des transgressions

Utilisation de l'arbitrage au bon moment

Prise de décision en groupe sans générer de conflit

En cas de besoin particuliers (situation de handicap, mobilité, etc.) ou de désistement, merci d'en informer la cellule formation de la DGRH dans les meilleurs délais et au plus tard 5 jours avant la formation.

CONTACT

formation@dgrh.gov.pf
40 47 79 00



18 heures - 3 jours

8h00 - 12h00 / 13h00 - 15h00



8 à 12 participants



En présentiel



Public

- Chefs de département, de section et de division
- Chefs de bureau, de cellule
- Agents en relation avec le public



Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis



Objectifs

- Anticiper les conflits et savoir proposer une solution
- Appréhender les différentes formes de conflits
- Adopter un comportement efficace face à un conflit
- Traiter les conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage