

Gestion des plaintes

Coaching - Ateliers pour ouvriers malmenés !

7, 13 & 20 mars 2017

Namur

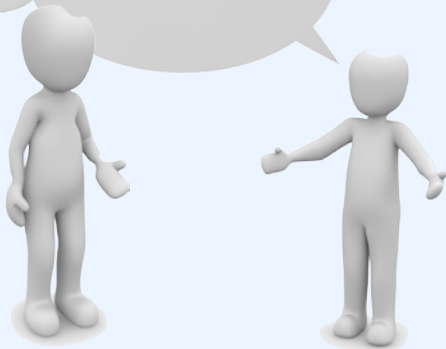
La mise en place de la gestion différenciée et du "zéro phyto" engendrent un changement dans le décor. Des zones en fauchage tardif, des herbes sauvages entre les pavés, des cimetières gris qui deviennent verts, ... **Les habitudes sont bouleversées**. Et ce n'est pas toujours facile à accepter pour tout le monde. Les critiques se font entendre. Avec bien souvent les ouvriers communaux en première ligne, qui se font traités de fénéants ! **Comment réagir** face à ces attitudes négatives, voire agressives ? Comment garder son calme et trouver les mots appropriés ? Et comment rester motivés et **maintenir le cap** ?



Nous vous proposons trois ateliers d'une demi-journée, alternant échanges des expériences vécues et analyse avec pistes de réponses, au terme desquels nous aboutirons à un "vade-mecum des bonnes pratiques".

*!%\$!

§!%!¿øf!



Méthode testée avec succès auprès des agents de parcs à conteneurs, des policiers et des pompiers.



Jacques Valentin, accompagnateur de changements depuis plus de 20 ans. Formateur à l'Institut Eco-conseil, il a animé de nombreux ateliers en communication non-violente.



Ouvriers, jardiniers, responsables de services environnement-travaux, gestionnaires d'espaces verts.



7, 13 et 20 mars 2017
de 8h45 à 12h30
Mundo-N à Namur (à confirmer)



50€ pour les 3 demi-jours.



Attention, ateliers limités à 15 personnes, max. 2 par structure. Le paiement confirme l'inscription !
Merci de contacter Anne Fréson :
anne@gestiondifferenciee.be
081/390.619