

Gestion des conflits: comment diminuer les tensions au travail.

Formateurs	Population Cible
VIRZI Anne-Marie DUCHATEAU Delphine	Echelles E et D

Durée	Lieu et Matériel
2 journées de 6h (total = 12H)	La Brasserie, 3 ^{ème} étage- ISoSL site Agora Matériel : pc + projection

Atouts

Enjeux et contenu de la formation

- ✓ Permet d'améliorer le climat de travail;
- ✓ Diminution de l'absentéisme;
- ✓ Disposer d'éléments d'analyse de la situation conflictuelle;
- ✓ Proposition de stratégie de gestion de conflits;
- ✓ Exercices pratiques;

Objectif général

Prendre conscience de son mode habituel de réaction lors d'un conflit, pouvoir la modifier, la moduler et l'adapter à la situation.

Objectifs opérationnels

Chaque participant sera capable de :

- travailler sa représentation du conflit;
- définir le conflit en tenant compte de ses différentes dimensions (cognitives, émotionnelles, comportementales);
- prendre conscience de sa stratégie dominante dans l'abord d'un conflit;
- connaître différentes stratégies dans la gestion de conflits;
- pouvoir expérimenter une autre façon d'aborder le conflit par des mises en situation.

Résultats Attendus

- Meilleure gestion des conflits tant au niveau des agents/bénéficiaires, qu'entre les membres de l'équipe de travail,
- Meilleure gestion émotionnelle de l'agent dans le conflit ;
- Diminution de l'absentéisme des participants.