

## Gérer les situations conflictuelles

### **Objectif :**

- Reconnaître le motif d'un conflit et ses étapes
- Appliquer les règles de communication dans une situation conflictuelles
- Mettre en œuvre une méthode pour gérer un désaccord

### **Public :**

Tout public

### **Prérequis :**

Parler et écrire français

**Durée :** 14h00

### **Contenu :**

#### **Eviter le conflit : un choix à faire**

Définir un conflit et les types : intra, interpersonnels et organisationnels

Identifier les phases d'évolution et les motifs de conflit

#### **(Exercices en sous-groupes-échanges d'expérience)**

#### **Maîtriser les règles d'or de la communication**

Quelle attitude d'écoute adopter : les attitudes de PORTER

Les jeux relationnels : le triangle de KARPMAN

La Communication Non Violente : les 4 étapes

#### **(Cas pratiques – échanges d'expérience – mises en situation)**

#### **Développer l'assertivité dans la gestion d'un conflit**

Nommer ses émotions

Formuler une demande

Utiliser la méthode DESC pour gérer un désaccord

#### **(Cas pratiques et mises en situation)**

#### **Sortir du conflit**

Mettre en oeuvre des solutions pour sortir du conflit

Reconnaître la rupture dans les cas extrêmes

#### **(Réflexion en groupe)**

**Méthodes pédagogiques :** Méthodes pédagogiques : pédagogie active basée sur l'interactivité et l'échange d'expériences. Exercices, cas pratiques, jeux de rôle. Apports théoriques.

**Moyens techniques :** utilisation de la vidéo projection. Transmission d'un support pédagogique par email

**Animateur :** GRCETA-SFA

**Intervenant :** ETESIA Bruges

**Moyens d'encadrement :** Coach certifié et formateur à la gestion d'équipe.

**Evaluation des acquis :** exercice : adopter le meilleur comportement possible à une situation décrite.

**Evaluation de la satisfaction des stagiaires :** questionnaire individuel

**Accessibilité handicap :** nous contacter pour la prise en compte des situations de handicap temporaire ou permanent.



**Groupement de Recherche sur les Cultures et Techniques Agricoles des Sols Forestiers d'Aquitaine**

ZAE Sylva 21 - 4 rue Nicolas Brémontier - 33830 BELIN-BELIET - T/ 05.56.88.01.98 - F/ 05.56.88.04.59

grceta@grceta-sfa.fr - www.grceta-sfa.fr

Association loi 1901 - N°9488 - Préfecture de Bordeaux - Siren 39363528900027 - APE 9412 Z