

## Formation Anticiper et gérer les conflits

|  |   |
|--|---|
| ■ <b>Durée :</b>   | 1 jours (7 heures)  |
| ■ <b>Tarif inter-entreprises :</b>                             | 875,00 € HT (Présentiel)<br>700,00 € HT (Distanciel)  |
| ■ <b>Public :</b>  | Manager dans un commerce alimentaire de détail (responsable de magasin, de rayon, chef d'équipe, adjoint...)  |
| ■ <b>Pré-requis :</b>  | Connaître les bases du management   |
| ■ <b>Objectifs :</b>   | Connaître les spécificités sectorielles du commerce alimentaire de détail dans la gestion des conflits - Identifier les différents types de conflits pouvant survenir en magasin - Maîtriser la communication interpersonnelle en s'appuyant sur les principes de base de la communication non violente - Savoir utiliser des outils concrets pour résoudre les conflits dans un commerce alimentaire de détail |
| ■ <b>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>  |
| ■ <b>Modalité d'évaluation :</b>                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul>                |
| ■ <b>Sanction :</b>  | Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis  |
| ■ <b>Référence :</b>   | MAN102728-F   |
| ■ <b>Note de satisfaction des participants :</b>               | Pas de données disponibles  |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| ■ <b>Contacts :</b>          | commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73  |
| ■ <b>Modalités d'accès :</b> | Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.   |
| ■ <b>Délais d'accès :</b>    | Variable selon le type de financement.  |
| ■ <b>Accessibilité :</b>     | Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins |

## Comprendre les enjeux des conflits en commerce alimentaire de détail (1h)

Situer les conflits dans le contexte spécifique du commerce alimentaire : rythme soutenu, pics d'affluence, pression client

Identifier les sources fréquentes de tension : répartition des tâches, horaires, charge de travail, application des règles, relation client

Mesurer les impacts d'un conflit non géré sur l'équipe, les clients et l'image du magasin

Différencier conflit, désaccord ponctuel et malaise latent au sein de l'équipe

**Atelier fil rouge : décrire une situation de tension ou de conflit vécue en magasin et en analyser les causes et les conséquences**

Méthodes pédagogiques intégrées : ateliers collaboratifs, analyse de cas réels, débrief collectif structuré, co-construction des facteurs déclencheurs.

## Identifier les différents types de conflits et leurs mécanismes (1h)

Reconnaître les principaux types de conflits : de rôle, de méthode, de relation, de valeurs, liés à l'organisation

Repérer les signes avant-coureurs d'un conflit : irritations répétées, non-dits, petites remarques, isolement

Comprendre les réactions habituelles face au conflit : évitement, affrontement, soumission, recherche de solution

Adapter son positionnement de manager selon le type de conflit et les personnes impliquées

**Atelier fil rouge : classer plusieurs exemples de conflits dans les différents types et identifier le positionnement attendu du manager**

Méthodes pédagogiques intégrées : exercices de diagnostic rapide, scénarios courts, travail en sous-groupes, feedback croisé.

## Utiliser la communication non violente pour gérer les conflits (1h30)

Rappeler les principes de base de la communication non violente : observation, sentiment, besoin, demande

Apprendre à décrire les faits sans jugement ni accusation, même sous pression

Exprimer son ressenti et ses besoins de manière professionnelle et respectueuse

Formuler des demandes claires et réalisables pour sortir de l'impasse et reconstruire la coopération

**Atelier fil rouge : transformer des phrases spontanées de reproche en formulations inspirées de la communication non violente**

Méthodes pédagogiques intégrées : jeux de rôle courts, reformulations guidées, entraînement à partir de phrases issues du commerce alimentaire.

**Adopter une attitude assertive dans la gestion des conflits (1h30)**

Distinguer attitude passive, agressive, manipulatrice et assertive

Savoir s'affirmer dans son rôle de manager tout en respectant les personnes

Oser dire ce qui ne va pas et oser entendre les retours des collaborateurs

Gérer ses propres émotions (agacement, stress, fatigue) pour rester dans une posture constructive

**Atelier fil rouge : s'exercer à mener un échange de recadrage ou de clarification en adoptant une attitude assertive**

Méthodes pédagogiques intégrées : jeux de rôle, mises en situation guidées, grille d'analyse des postures.

**Mettre en œuvre des solutions adaptées aux situations de management (2h)**

Choisir la bonne stratégie selon la situation : médiation, recadrage individuel, cadrage collectif, arbitrage

Conduire un entretien de résolution de conflit : préparation, écoute des deux parties, recherche de solutions, formalisation des accords

Fixer des règles de fonctionnement claires pour éviter la réapparition des mêmes conflits

Suivre les engagements pris et ajuster si nécessaire pour installer durablement un climat de travail serein

**Atelier fil rouge : construire un mini-plan d'action pour traiter une situation de conflit réelle et prévenir sa réapparition**

Méthodes pédagogiques intégrées : jeux de rôle, mises en situation guidées, grille d'analyse des postures, co-construction d'outils pour le cas fil rouge, travail en sous-groupes.