



FORMATION EN PRÉSENTIEL

# GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Dernière mise à jour le 11/01/2022.

## OBJECTIF

Permettre d'acquérir les techniques pour vous permettre de communiquer et de gérer les situations difficiles. Les mises en situation vous apporteront une analyse des situations conflictuelles et des solutions sur la gestion de celles-ci.

## COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Acquérir des méthodes et des outils permettant de communiquer efficacement dans les situations difficiles
- Être capable de gérer les tensions et d'éviter les conflits au sein d'une équipe ou dans sa relation avec les clients

## PUBLIC CONCERNÉ

Responsable / Manager de magasin Bio

## MODALITÉS D'ACCÈS

Pour les délais d'accès merci de nous contacter.

## MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

La formation est animée dans vos locaux par une experte en formation dans les ressources humaines depuis plus de 10 ans.

Tarif

**800 € HT**  
par participant

Réf.

GSC

Contact

0677387910  
frederic@synadisbioformation.com  
www.synadisbioformation.com

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Pour les personnes en situation de handicap, les possibilités d'adaptation aux formations sont étudiées suite à un entretien avec le formateur, en lien avec le référent handicap.

## MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Enseignement théorique et étude de cas concrets. Projection des documents supports de formation.



Niveau

Sans niveau de qualification



Modalité

Présentiel



Effectif par session

4 mini > 10 maxi



Durée

14 heures / 2 jour(s)

! Cette formation est également disponible en e-learning



## PROGRAMME

- Accueil des apprenants
- Présentation du formateur et des apprenants
- Présentation de la formation, des objectifs et des compétences

### Utiliser les clés de l'efficacité dans les relations interpersonnelles

- Définir les attentes d'un interlocuteur mécontent
- Les 4 temps à respecter de l'entretien
- Les essentiels de la communication

### Décoder nos propres mécanismes de blocage pour mieux s'adapter

- L'impact des croyances
- Identifier ses comportements "refuge" en cas de tension
- Repérer les émotions en jeu
- Savoir caractériser les 3 niveaux de situations difficiles pour anticiper

### Adopter les bons comportements relationnels pour maintenir la relation

- Savoir dire "non" et préserver la relation
- Annoncer une mauvaise nouvelle
- Dissocier les 3 contenus du discours
- Être assertif avec la méthode DESC
- Se mettre en posture de recherche de solutions pour impliquer son interlocuteur
- Utiliser l'empathie et l'écoute active pour soigner la relation

### Agir sur votre environnement pour anticiper les situations de tension

- Identifier les situations qui donnent lieu à des comportements ou incivils de la part des usagers/clients
- Savoir assurer une gestion de l'espace adaptée à la situation (proxémique et espace personnel)
- Mettre en œuvre des conditions d'accueil favorables
- Savoir faire appel à des tiers / oser en parler

### INTERVENANT(S)

*Ecole supérieure de la Bio*

### ÉVALUATION

Evaluation de la formation sous forme de questions orales ou écrites (QCM) et de mise en situation au cours de la formation

### ATTRIBUTION FINALE

Attestation de fin de formation  
Mise à disposition en ligne de documents supports