



Email: info@smartfuture.tn



Téléphone : (+216) 70 100 500

La gestion des conflits en entreprise pour manager

2023

2 jours

+ 20 ANNÉES  
d'expériences  
à votre service

Smartfuture

FORMATION



**Smartfuture**

Business | Education | Training | Solutions



[www.smartfuture.tn](http://www.smartfuture.tn)

[@](#) [f](#) [v](#) [in](#) / smartfuture.official

Adresse : 47 Av. Mouaouia IBN ABI SOFIANE, EL MENZAH VI, 2091 ARIANA, TUNISIE

## Durée:

2 jours

## Formations dirigées par un instructeur

## Objectif

- Comprendre le fonctionnement et les processus d'un conflit dans une équipe
- Connaître les signes annonciateurs de crises, anticiper et prévenir les conflits professionnels
- Se transformer en un médiateur ou un conciliateur
- Avoir une posture managériale adaptée en appréhendant des démarches de résolution favorables à chaque situation

## Profil population cible

- Cadres et managers
- Responsables de service
- Médiateur

## Examen de certification

N/A

## Prérequis :

Il est recommandé d'avoir des fonctions managériales pour suivre la formation gestion des conflits en entreprise pour manager



PROGRAMME





## Plan du cours

### Module 1

#### Assimiler le processus d'un conflit en entreprise

- Reconnaître et comprendre les causes possibles d'un conflit interne en revenant sur les expériences passées
- Comprendre la notion de conflits dans une entreprise et définir le conflit professionnel
- Concevoir l'évolution d'un conflit dans une entreprise et les processus d'une situation conflictuelle

### Module 2

#### Savoir aborder une situation conflictuelle et la manager

- Retour sur l'évolution, les étapes et les issues d'un conflit
- Admettre les mécanismes de déformation croissante d'un message
- Retour sur l'incompréhension, et les différents niveaux de communication
- Retour sur la génération du stress et des conflits
- Examiner les besoins fondamentaux comme la sécurité et l'estime pour son équipe

PROGRAMME



## Module 3

### La stratégie managériale favorable pour apaiser et rompre les conflits

- Préciser son rôle de manager devant un conflit par le retour sur la posture du manager
- Prévoir les conflits en adoptant une attitude vigilante et observatrice
- Apprendre à heurter un conflit et intervenir en médiateur
- Savoir se positionner en optant pour une posture du manager vis-à-vis des situations conflictuelles
- Savoir quand et comment doit-il intervenir
- Saisir les méthodes de résolution des conflits comme la domination, l'apaisement, le désengagement, la collaboration, et le compromis
- Concevoir une façon appropriée à votre contexte et à chaque situation en adoptant la bonne stratégie et le bon comportement

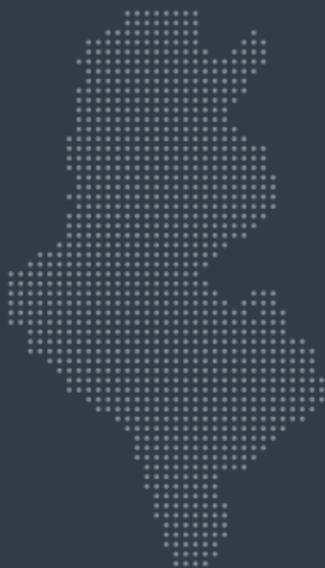
## Module 4

### Savoir procéder avec des moyens et des plans d'actions

- Gagner des enseignements de chaque conflit
- Déterminer ses propres axes de progrès
- Apprendre à se protéger et relativiser
- Apprendre à dire non
- Opter pour une attitude intérieure de stabilité, de calme, et de confiance devant les obstacles et les tensions



Smartfuture



Make it  
happen...



*« we do it with quality »*

    /smartfuture.official