

Managers : prévenir et gérer les conflits

Lien : https://maroc-performance.com/formation/managers-prevenir-et-gerer-les-conflits

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
DP102

CATÉGORIE
Gestion des Conflits

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Faire un état des lieux de sa relation aux conflits et tensions
- Développer son assertivité
- Utiliser le champ des émotions
- Savoir gérer les situations de conflits
- Pouvoir instaurer des relations positives et durables

POUR QUI ?

- Tout manager souhaitant aborder sereinement les situations conflictuelles
- Tout manager évoluant dans des situations difficiles, de négociation



Programme détaillé

1 / Clarifier la notion de conflit

- Définition d'un conflit, du désaccord au conflit ouvert
- Les types de conflits : interpersonnels, intergroupes, d'intérêt...
- Les conséquences d'un conflit non géré
- L'aspect positif possible d'un conflit

2 / Identifier les sources de conflits

- Repérer les signes précurseurs, les éléments déclencheurs et les phénomènes amplificateurs
- Les besoins des personnes

3 / Anticiper les différents conflits

- Identification des causes récurrentes
- Sa responsabilité en tant que manager

4 / Analyser sa posture face au conflit et à l'agressivité

- Tous uniques - Tous différents face aux conflits
- Courage et empathie

5 / Développer des comportements assertifs

- Les bonnes postures face à l'agressivité d'un collaborateur
- Le triangle de Karpman

Maroc Performance

6 / Développer son intelligence émotionnelle

- Définition et rôle dans la sphère professionnelle
- Gestion de ses émotions

7 / Exprimer ses émotions

- Identification des situations difficiles
- La méthode DESC pour exprimer son ressenti

8 / Identifier une situation et préparer son entretien

- Le bon moment pour réagir
- L'entretien de mise au point

9 / Mener un entretien de mise au point

- L'état d'esprit gagnant-gagnant
- Gestion de la mauvaise foi

10 / Etablir les bases d'une relation de confiance avec son équipe

- Les règles du jeu dans l'équipe
- Les rituels de communication

11 / Redynamiser l'équipe

- Crises et opportunités
- Les différentes étapes liées au changement

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

23 au 24 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Août 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 22 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance