

Anticiper et Résoudre les Conflits

Lien : https://maroc-performance.com/formation/anticiper-et-resoudre-les-conflits

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
DP106

CATÉGORIE
Gestion des Conflits

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre la dynamique des conflits
- Savoir anticiper les conflits et identifier les méthodes de résolution
- Acquérir des méthodes pour sortir du conflit par le dialogue

POUR QUI ?

- Managers et décideurs
- Managers intermédiaires (responsables marketing, finance, qualité, rh, etc.)
- Chefs d'équipe et Superviseurs
- Tout cadre ou collaborateur intéressé par la Gestion des Conflits

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Identifier la nature des conflits

- Problème, tension, conflit… de quoi parle-t-on ?
- Conflits interpersonnels, structurels, organisationnels…
- Identifier les types et les niveaux de conflit
- Prévenir, attendre ou gérer, quel comportement adopter ?

2 / Mieux se connaître pour mieux intervenir

- Autodiagnostic
- Déterminer son profil comportemental face au conflit

3 / Décoder le fonctionnement de ses interlocuteurs en situation complexe

- Appréhender les différents comportements conflictuels : passif, agressif, manipulateur…
- Identifier l'ensemble des paramètres verbaux et non-verbaux
- Repérer les manipulations quotidiennes
- Reconnaître et canaliser les émotions de vos collaborateurs

4 / Les clés pour prévenir et maîtriser les conflits

- Mettre en place les règles du jeu
- Créer les conditions pour préserver la cohésion et les liens de l'équipe
- Prévenir et traiter les conflits au quotidien par une meilleure communication
- Savoir exprimer ses consignes, reproches et ressenti de façon positive
- Convaincre et faire passer un message sur un mode objectif

Maroc Performance

5 / Traiter le conflit : quelle stratégie d'intervention adopter ?

- Négociation ou médiation : comment choisir ?
- Favoriser une confrontation positive : les techniques d'assertivité
- Analyser les démarches et étapes pour une résolution gagnant-gagnant
- Manager le stress lié à l'affrontement et recréer une dynamique positive : dédramatiser, gérer l'agressivité, réinstaurer la confiance

6 / Gérer l'après conflit

- Capitaliser sur l'expérience et se fixer des axes de progrès
- Renforcer la cohésion en multipliant les échanges

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

17 au 18 Nov. 2026	Distanciel
04 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 07 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 04 Août 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

🎧 Réservation & Renseignements

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

Document généré le 11/11/2026 — Réf : DP106
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance