

Conflits et Tensions : anticiper, gérer et désamorcer les situations sensibles

Lien : https://maroc-performance.com/formation/conflits-et-tensions-anticiper-gerer-et-desamorcer-les-situations-sensibles

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MRL153

CATÉGORIE
Gestion des Conflits au Sein de l'Equipe

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Identifier les différents types de conflits
- Anticiper et de prévenir les conflits
- Adopter la bonne posture pour désamorcer conflits et tensions
- Gérer les tensions par une attitude assertive et une méthodologie éprouvée
- Instaurer des relations positives et durables

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables d'équipe, managers
- ✔ Chef de projet
- ✔ Directeur de projet

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Cerner les sources des conflits

- Les différents types de conflits
- Détecter les étapes du conflit : de la divergence à l'affrontement
- Les besoins des personnes

2 / Anticiper et prévenir les conflits

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Comprendre ce qui sous-tend le conflit : causes organisationnelles, interpersonnelles...
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, quiproquos...
- Ma responsabilité en tant que manager

3 / Adopter la bonne posture pour désamorcer conflits et tensions

- Intervenir en médiateur : questionner et écouter avec neutralité
- Savoir reformuler, argumenter et réfuter
- Réinstaurer le dialogue
- Développer mon assertivité face à la critique
- Déjouer la manipulation
- Négocier avec fermeté et diplomatie
- Trouver un consensus et mettre en place des solutions négociées
- Développer sa créativité pour sortir des impasses et convaincre

4 / Maîtriser ses émotions

Maroc Performance

- Développer son intelligence émotionnelle
- Exprimer ses émotions

5 / Traiter les situations de conflits

- Identifier une situation et préparer son entretien
- Mener un entretien de mise au point

6 / Instaurer des relations positives et durables au sein de son équipe

- Etablir les bases d'une relation de confiance
- Créer de l'adhésion, développer ma capacité à entraîner
- Identifier les aspects positifs du conflit pour en sortir grandi
- Poser les nouvelles règles de fonctionnement
- Redynamiser le groupe et relancer l'action

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

Maroc Performance

Prochaines dates programmées

10 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
04 au 06 Août 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 08 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

Document généré le 18/11/2026 — Réf : MRL153
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance