

Gérer les Situations Conflictuelles

Lien : https://maroc-performance.com/formation/gerer-les-situations-conflictuelles

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
MRL151

CATÉGORIE
Gestion des Conflits au Sein de l'Equipe

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Distinguer les différents types de conflits
- Identifier les situations, les causes et les déclencheurs des conflits
- Pratiquer une méthode de gestion de conflits efficiente

POUR QUI ?

- Tout manager confronté à des situations conflictuelles

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Analyser les mécanismes managériaux du conflit

- Différencier problème, tension, crise et conflit
- Différencier les mécanismes personnels, individuels et les mécanismes collectifs du conflit dans les équipes

2 / Utiliser les fondamentaux de la relation positive

- Congruence (verbal, paraverbal, non-verbal)
- Calibrage et synchronisation
- Filtres mentaux et carte du monde
- Postures positives, assertivité
- Apport des neurosciences : modes de gouvernance mentale, schémas perceptifs et émotionnels
- Apport de la psycho sociale : recadrage de croyances, attitudes, causalité

3 / Cerner le contexte et les enjeux

- Connaitre les profils de personnalité, leur mode de communication spécifiques
- Connaître Les besoins, les valeurs et attentes de ses collaborateurs
- La systémie : le conflit individuel "au service" de l'équilibre de l'équipe
- La résistance au changement
- La stratégie des alliés

4 / Décrire les situations conflictuelles et cerner les facteurs aboutissant aux tensions

- Repérer les différents types de conflits : interpersonnel, intra-équipe, inter-équipes

Maroc Performance

- Identifier la nature du conflit, son niveau et ses différentes sources
- Identifier les facteurs aggravants : enjeux, interprétation des faits, jugement
- Repérer les compétences émotionnelles et leur impact sur l'origine ou la résolution de situations de conflits (intelligence émotionnelle)

5 / Prévenir les conflits

- Définir le rôle et les objectifs de chacun et leur contribution au collectif
- Les niveaux logiques
- Etre vecteur de sens
- Développer les soft skills : des modèles comportementaux vertueux
- Affirmer son leadership positif : servant leader

6 / Se positionner en manager et en médiateur

- Cadre : 1er outil de management
- Ethique personnelle : être au clair sur sa posture

7 / Pratiquer les méthodes de résoulution de conflits

- La méthode des six chapeaux, méthode de la confrontation rationnelle des besoins
- Le travail sur la réalité objective : déterminer les faits indiscutables
- La méthode et process de résolution de la communication non-violente

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

08 au 09 Déc. 2026	Distanciel
19 au 20 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 19 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Juil. 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