

Anticipation et Gestion des Conflits et des Situations Difficiles

Lien : https://maroc-performance.com/formation/anticipation-et-gestion-des-conflits-et-des-situations-difficiles

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
2 jours (14h)	**DP108**	**Gestion des Conflits**

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Développer son aisance et son professionnalisme en toutes situations
- Gérer son stress en situations difficiles
- Repérer les signes d'identification d'un conflit naissant
- Revisiter les bases de la communication en situation de tension
- Prévenir les conflits en adaptant sa communication
- Impliquer l'interlocuteur dans la résolution du conflit
- Avoir des outils pour mener une négociation de sortie de conflit

👥 POUR QUI ?

- ✔ Managers et décideurs
- ✔ Managers intermédiaires
- ✔ Chefs d'équipe et Superviseurs
- ✔ Tout cadre ou collaborateur intéressé par la Gestion des Conflits

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Agir en professionnel

- Se connaître pour mieux maîtriser ses réactions
- Gérer son stress et ses émotions
- S'adapter aux différences culturelles
- Adopter des techniques efficaces pour désamorcer les tensions et apaiser le jeu
- Faire face aux imprévus et être proactif

2 / Se préparer et s'entraîner à gérer des situations difficiles

- Détecter les situations potentiellement délicates pour anticiper
- Mobiliser ses ressources pour appréhender sereinement les situations difficiles
- Connaître les techniques et astuces pour réduire son stress
- Faire face aux attitudes manipulatrices ou agressives
- Le cas particulier des situations extrêmes difficiles : violence verbale ou physique, rupture de la communication

3 / Différencier problème, tension, crise et conflit

- Qu'est ce qu'un conflit ? Faut-il toujours éviter les conflits ?
- Comment et pourquoi ?
- Connaître les principales causes et éléments déclencheurs des conflits
- Comprendre la dynamique conflictuelle : du biais perceptuel à la rupture

4 / Définition des conflits

Maroc Performance

- Confusion avec ce qui n’est pas un conflit
- Ce qui constitue un conflit

5 / Les Types de conflits

- Les conflits d’idées
- Les conflits de valeurs
- Les conflits d’intérêts
- Les conflits de personnes
- Les conflits de positions

6 / Les aspects positifs et négatifs du conflit

- Les aspects négatifs
- Les aspects positifs

7 / Les étapes du conflit

- Les divergences et les tensions
- Le blocage
- Le conflit ouvert
- Escalade et désescalade
- La méconnaissance

8 / Pouvoir et gestion des conflits

- Pouvoir légitime
- Pouvoir coercitif et de récompense
- Pouvoir de l’expertise
- Pouvoir de l’exemple

9 / Adopter des comportements efficaces pour sortir des conflits

Maroc Performance

- Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir
- Identifier et utiliser sa marge de manœuvre
- Appréhender et utiliser la boussole du langage pour intervenir efficacement
- S’ouvrir pour rétablir la confiance
- Comprendre les jeux psychologiques pour les éviter et ne pas les reproduire

10 / Sortir des conflits par la régulation, la médiation ou l'arbitrage

- Mettre en place une médiation : conditions de succès et protocole
- Réguler et traiter les transgressions
- Utiliser l’arbitrage au bon moment
- Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- Décider en groupe sans générer de conflit

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

25 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 28 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 25 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 27 Août 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 27 Oct. 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 18/11/2026 — Réf : DP108
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance