

Gérer l’Agression d’un Collaborateur ou d’un Responsable

Lien : https://innov-maroc.com/formation/gerer-lagression-dun-collaborateur-ou-dun-responsable

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
3 jours (21h)	**DP113**	**Gestion des Conflits**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Connaître les différents types de conflits et leurs causes
- Comprendre le besoin de soutien d'un salarié après une agression
- Savoir intervenir auprès d'un client sans décrédibiliser le collaborateur
- Comment aider un salarié qui a subi une agression physique ou verbale

POUR QUI ?

- Managers ou RH

INNOV MAROC



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
- Les situations difficiles rencontrées par les salariés : ce qui est facile, difficile, les bonnes pratiques

2 / Situer son pouvoir d'influence en qualité de manager

- Les missions du manager dans le cadre d'une situation conflictuelle
- Son rôle auprès de l'employé et du client
- Appréhender les procédures actuelles

3 / Intervenir auprès d'un client sans décrédibiliser le salarié victime d'agression

- Ce qui est facile, ce qui est délicat, ce qui est difficile
- Appréhender le positionnement du manager
- Les bonnes pratiques en matière de relation interpersonnelle

4 / Définir un canevas d'intervention des managers lorsqu'un salarié a subi une agression

- Les besoins d'une personne agressée
- Le fonctionnement des émotions, sentiments et besoins

INNOV MAROC

- Développer une procédure adaptée à son établissement

5 / S'approprier des attitudes facilitatrices lors d'un entretien

- Les attitudes spontanées
- L'écoute et la reformulation centrées sur le sentiment de l'autre

6 / Accueillir un salarié sous une forte émotion suite à une agression

- Entraînement à accueillir l'émotion d'un salarié

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

19 au 23 Nov. 2026	Distanciel
27 au 29 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
24 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

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

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

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

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC