

Mieux Gérer les Situations de Tensions Professionnelles

Lien : https://innov-maroc.com/formation/mieux-gerer-les-situations-de-tensions-professionnelles

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
2 jours (14h)	**DP115**	**Gestion des Conflits**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Savoir gérer les conflits de façon pragmatique
- Anticiper, prévenir et limiter les conflits interne ou externe
- Repérer les signes avant-coureurs des crises
- Répondre avec efficacité aux situations conflictuelles
- Apaiser les tensions

POUR QUI ?

- Tous les collaborateurs de l'entreprise

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à la gestion des situations difficiles au travail

- Identifier les différentes sources d'un conflit
- Les sources d'un conflit en face à face
- Les sources d'un conflit au téléphone
- Faire un autodiagnostic de sa personnalité
- Identifier les difficultés rencontrées
- Appréhender sa capacité à gérer les conflits
- Faire le point sur son positionnement face à une situation conflictuelle

2 / Comprendre les situations conflictuelles

- Identifier les étapes d'un conflit et son fonctionnement
- Comprendre la position et les mécanismes de chacun dans un contexte de conflit
- Repérer ses propres attitudes ou (ré)actions génératrices de conflits
- Appréhender la typologie des interlocuteurs
- Valeurs, conditions et vécu de chaque individu sur les situations difficiles

3 / Gérer les demandes délicates en face à face

- Faire face aux agressions
- Maîtriser l'assertivité et la dynamique de confrontation
- Développer son attitude d'écoute dit écoute active
- Poser les bonnes questions

INNOV MAROC

- Reformuler les attentes
- Choisir ses arguments
- Les différentes méthodes de réfutation
- Construire une réponse malgré les impératifs dictés par son interlocuteur

4 / Développer une relation sereine et positive sur la durée

- Capitaliser sur le principe de la communication bienveillante
- Exprimer ses idées et accepter la critique pour développer une relation positive
- Mise en place des règles de bonne conduite

5 / Les techniques particulières de la gestion des conflits au téléphone

- Les techniques de la gestion des agressions au téléphone
- Zpplication des méthodes acquises aux particularités du téléphone

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

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

08 au 09 Déc. 2026	Distanciel
21 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 21 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@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC