



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

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/gerer-lagression-dun-collaborateur-ou-dun-responsable>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
DP113

 CATÉGORIE
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



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
- 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

 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>