

Manager les situations sensibles



Présentiel 1 jour + 2h



Managers expérimentés



Interentreprise : 548€ HT soit 594,58€ TTC

Intraentreprise : 1490€ HT soit 1616,65€ TTC pour un groupe de 12 apprenants maximum



Un expert en management



PRÉREQUIS

Aucun

MÉTHODOLOGIE UTILISÉE

Pédagogie PEÏ :

- Outils digitaux
- Méthodes actives
- Démarche inductive
- Courant socioconstructiviste

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluations avec l'outil KLAXOON ou DENDREO

MODALITÉS & DÉLAIS D'ACCÈS

Présentiel : Formation dans nos locaux partenaires. Salles de formation équipées de paper board, wifi, et accessibles en transports (voiture, bus...). Votre convocation comportera un plan d'accès.

Mise à disposition sur notre site internet www.cadriformat.fr des sessions de formations. Réponse à une demande en moins de 48h.

ACCESSIBILITÉ

Nos prestataires hôteliers permettent l'accès aux P.M.R. Contacter le référent handicap yann.guillaume@cadriformat.fr pour toute question relative à l'accessibilité universelle de nos formations aux personnes en situation de handicap.



OBJECTIFS

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Savoir prévenir et désamorcer un conflit, une tension ou un désaccord
- Savoir mener un entretien de recadrage sur le fond et la forme
- Comprendre et intégrer les dynamiques du changement dans le management de son équipe au quotidien



PROGRAMME

PILOTER LES SITUATIONS SENSIBLES

- Savoir prévenir et désamorcer un conflit, une tension ou un désaccord
- Savoir mener un entretien de recadrage sur le fond et la forme
- Comprendre et intégrer les dynamiques du changement dans le management de son équipe au quotidien

PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

- Les différents types de conflits et leurs déclencheurs
- Les distorsions de la communication lors de situations de conflits / de désaccords
- L'intelligence émotionnelle comme levier de résolution
- La colère, émotion du conflit / Techniques de régulation des émotions
- Détecter les émotions et les besoins, pour soi et les autres, les prendre en compte / L'importance de l'écoute active
- Partage sur les situations de tension / conflit vécues en situation professionnelle et cas pratiques + présentation de la boîte à outils du conflit
- Pratiquer l'assertivité avec le : DESC = Être ferme sur le fond et souple sur la forme

RECADRER

- Quelles situations nécessitent un entretien de recadrage ?
- La méthode assertive pour s'affirmer dans les situations difficiles / Pratiquer l'assertivité avec le DESC (Être ferme sur le fond et souple sur la forme)
- La trame de l'entretien de recadrage : Préparation et étapes clés de l'entretien
- Adopter les bons réflexes et désamorcer les conflits
- Savoir dire non : Soutenir une position claire et donner du sens et des perspectives au refus
- Gérer les conflits

1 atelier de 2h sur la formation pour favoriser le retour d'expérience et partager les bonnes pratiques entre managers

