



Gagner en aisance dans le management des situations complexes

Management

Réf. : 1721M

OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'ENTRETIEN INDIVIDUEL, QU'EST-CE QUE C'EST ?

- A quoi ça sert ?
- Qu'est-ce que cela n'est pas ?
- Les qualités d'un bon entretien

LA PRÉPARATION DE L'ENTRETIEN

- Les outils
- Les documents de préparation
- La fiche de poste ou la fiche de fonction
- Les réunions d'information préalables à la mise en place
- Les points à préparer pour l'évalué
- Les points à préparer pour l'évaluateur

GÉRER LE DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN

- Mes qualités en tant qu'évaluateur
- Les méthodes pour faire s'exprimer le subordonné
- Plan de déroulement
- Faire le bilan de l'année
- Commenter les degrés de performance
- Dégager les points forts et les points à améliorer
- Fixer les objectifs et les moyens à mettre en oeuvre (formation)
- Établir le compte-rendu
- Les écueils à éviter
- Éviter les jugements et les interprétations
- Construire un espace d'échanges
- Les dérives possibles

FORMALISER

- Engager le subordonné
- Résumer
- Faire accepter les objectifs
- Contrôler les actions à mettre en oeuvre

CONCLURE

- La check-list de l'évaluateur
- Mettre en oeuvre l'entretien dans mon entreprise
- Formaliser les procédures

Construire une procédure d'entreprise

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Salles de cours équipées de : matériels de projection -Tableaux -Caméra. Alternance de théorie et jeux de rôle à partir d'exemple du quotidien ou vécu. Validation au fur et à mesure des différentes mises en situation. Un support de cours personnalisé est remis à chaque participant. Un bilan détaillé suit chaque action de formation.

CONTENU

LES SITUATIONS COMPLEXES PARTICULIÈREMENT DIFFICILES À GÉRER

- Les situations qui peuvent vous laisser démuni (tour de table)
- La situation complexe éprouvante : gérer son émotion face à l'émotion de l'autre
- La situation complexe déstabilisante : réagir face à une attaque, une critique

PUBLIC CONCERNÉ

Responsables de service, chefs d'équipe

DURÉE ET DATES

Durée :

2 journées consécutives soit 14 heures

Dates des inter-entreprises :

- En présentiel

03-04 Décembre 2020

04-05 Février 2021

17-18 Mai 2021

27-28 Septembre 2021

02-03 Décembre 2021

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :

495€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :

1185€ HT / Jour / groupe

Groupe de 5 à 6 pers.

En cours particuliers :

713€ HT / Jour / personne

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?



02 32 74 56 94

Numéro unique d'appel

- o La situation complexe déroutante : le monologue, le silence
- o Une situation particulière : La souffrance d'un salarié - l'alerte

LA SITUATION COMPLEXE CONFLICTUELLE

- o Faire le point et apaiser
- o L'incompréhension
- o Le désaccord : comment argumenter et aboutir à un accord

LES DIFFÉRENTES SITUATIONS COMPLEXES QUE VOUS POUVEZ RENCONTRER LORS DES DIFFÉRENTS ENTRETIENS

- o Comment féliciter ?
- o Comment faire un ou des reproches ?
- o Anticiper les risques de l'entretien d'évaluation
- o Situation de transition : les changements

COMMENT PRÉPARER ET MENER UN ENTRETIEN QUI S'ANNONCE DIFFICILE ?

- o Organisation
- o Recueil d'informations
- o Préparation et mise en place notamment concernant le dialogue social

TECHNIQUES DE COMMUNICATION À UTILISER POUR LES ENTRETIENS DIFFICILES

- o Développer l'empathie, l'assertivité, réguler et recadrer si besoin

LES TYPOLOGIES DE PERSONNALITÉS DIFFICILES (ANXIEUX, OBSESSIONNELS, DÉPENDANTS)

- o Comment repérer certains comportements nuisibles ? Manipulateur, paranoïaque, agressif, narcissique ??? le triangle de Karpman ??? victime sauveur, persécuteur
- o Repérer les personnalités sensibles
- o Les messages contraignants (croyances limitantes)

SAVOIR GÉRER CHACUN DES COMPORTEMENTS

ENTRAÎNEMENTS À DES ENTRETIENS DIFFICILES AVEC DES PERSONNALITÉS DIFFICILES SOUS FORME DE JEUX DE RÔLE - EXEMPLES

- o Faire face aux critiques d'un collaborateur
- o Conduire un entretien de recadrage
- o Faire face à un salarié en souffrance
- o Faire face aux pleurs
- o Mener un entretien avec un salarié qui ne s'exprime pas
- o Mener une réunion dans le cadre de la réforme du dialogue social

NOS CERTIFICATIONS



CENTRE DE TEST HABILITÉ
PCIE
ECDL
Passport de
Compétences
Informatique
Européen
Mandat mondial de la certification technologique



Qualification
des Services
Intellectuels
OPQF



CENTRAL TEST
L'ART DE L'ÉVALUATION

TOSA® Centre
Agrégé



TOEIC

