

**DUREE:** 1 jour Soit 7 heures

**PUBLIC:** Managers et responsables d'équipe, tout personnel nécessitant d'encadrer et de diriger.

**PRE REQUIS:** Encadrer ou être amené à encadrer prochainement une équipe.

**REFERENCE:** F.MAN2.2

**COÛT :**

**Inter** / personne – 540,00€ TTC

**Intra** / journée – 2160,00€ TTC

*Formation à distance possible*

### METHODES PEDAGOGIQUES

Mises en situations prenant appui sur l'expérience des participants afin que les réflexions, échanges et acquisitions d'outils permettent une appropriation immédiate en fonction de la personnalité de chacun et du contexte particulier de son entreprise et de son environnement.

### OUTILS

- Utilisation des outils d'animation management
- Animation appuyée par méthode Metaplan
- Utilisation du vidéoprojecteur
- Paper board

### MODE D'EVALUATION

- Cas pratiques, exercices d'entraînements, scénario.
- Exercices pour valider les acquis en cours de formation

### ATTESTATION DE FORMATION

## PROGRAMME

### OBJECTIFS:

Au terme de la formation chaque participant devra être capable de gérer les principales situations difficiles rencontrées au quotidien dans son environnement de travail en situation opérationnelle, avoir une communication motivationnelle

### COMMUNIQUER DE FACON CONSTRUCTIVE ET ABORDER POSITIVEMENT LES SITUATIONS DIFFICILES

1. Formuler une remarque, une critique justifiée
2. Traiter les erreurs
3. Prévenir et gérer les griefs et les conflits
4. Assurer un niveau d'information suffisant et nécessaire (entretiens et réunions ; tableaux de bord ; messages courts et claires ; suivi des objectifs)
5. Recadrer une situation dans son ensemble
6. Remotiver

