

# MANAGER LES SITUATIONS DÉLICATES

Stimuler la performance de votre équipe dans des situations tendues voire périlleuses !



## Programme détaillé :

12 modules «micro learning» - durée 3 h + 5 séances de coaching individuel à distance - durée 4 h

### Coaching «démarrage»

#### 1<sup>er</sup> étape : Prévenir les conflits via les modules en micro-learning :

- ▶ **Désamorcer un conflit larvé** : comment intervenir pour, si possible, endiguer l'explosion ou le blocage (15 min)
- ▶ **Déjouer l'agressivité** : comment garder son bon sens, sa souplesse dans les situations relationnelles difficiles (10 min)
- ▶ **Dire non à un collaborateur** : comment exprimer clairement un «non» ferme et acceptable pour l'autre (15min)
- ▶ **Annoncer une mauvaise nouvelle** : comment gagner en impact et en crédibilité (15 min)

#### Coaching «Intermédiaire» - 1 heure

#### 2<sup>e</sup> étape : Adapter sa communication en situation de tension via les modules en micro-learning :

- ▶ **Assumer ses choix face à la pression** : comment tenir le cap sans se mettre les «opposants» à dos (15 min)
- ▶ **Changer d'approche quand ça ne marche pas** : comment changer d'approche avant de s'épuiser (15 min)
- ▶ **Conduire un entretien de re-cadrage** : comment re-cadrer pour insuffler un mouvement (15 min)
- ▶ **Conduire une réunion tendue** : comment convaincre avec tact et diplomatie pour faire face à l'obstacle (15 min)

#### Coaching «Intermédiaire» - 1 heure

#### 3<sup>e</sup> étape : Savoir adapter son comportement de manager dans les situations de tension via les modules en micro-learning :

- ▶ **Décider sous pression** : comment intégrer rapidement les contraintes du contexte sans perdre en libre-arbitre (15 min)
- ▶ **Donner du feedback quand ça ne va pas** : comment transformer le reproche en demande (15 min)
- ▶ **Faire face à la rivalité entre deux collaborateurs** : comment trouver le bon positionnement pour rendre la collaboration à nouveau possible (15 min)
- ▶ **Gérer un conflit avec un collaborateur** : comment intervenir pour rétablir l'indispensable dialogue (15 min)

#### Coaching «Intermédiaire» - 1 heure

#### Coaching «bilan»

### Coaching «démarrage» :

**Entretien de 30 minutes** en amont avec le consultant pour déterminer son contexte, ses enjeux et objectifs

### Coaching «Intermédiaire» :

**Séances d'1 heure** tout au long du parcours pour mettre à jour les difficultés rencontrées dans la pratique, ancrer les bons réflexes et fixer des objectifs concrets à mettre en application

### Coaching «bilan» :

**Entretien de 30 minutes** avec le consultant pour déterminer un plan d'actions et faire le bilan de l'action

#### Les + :

- une offre flexible et individuelle qui s'adapte au niveau et besoin du participant
- un carnet de **synthèse** et de **progression** individuel est transmis au stagiaire et complété au fur et à mesure de la formation
- un formateur référent en management et **coach certifié** pour un accompagnement pédagogique et personnel

### PUBLIC

**Personnes concernées** : Managers ayant un lien hiérarchique direct avec leurs collaborateurs

**Prérequis** : Aucun

### MODALITÉS

**Tarif / participant : 890 € nets**

Durée totale : **7 heures**

Délai temps maximal pour la réalisation total du programme à compter du "Coaching démarrage": **1 mois**

*Tous nos tarifs sont NETS : TVA non applicable, article 293 B du CGI (exonération des organismes de formation de TVA)*

en partenariat avec :



**Conditions matérielles** : Les modules sont accessibles sur mobile et/ou internet via notre portail dédié - (adresse email à communiquer à l'inscription )

### CONTACTS

**Tél** : +33 (0) 950 05 60 60

**Fax** : +33 (0) 979 94 79 40

**Email** : [info@capitecorpus.com](mailto:info@capitecorpus.com)

## Pédagogie : le micro-learning, une incitation immédiate à l'action !

- des modules **courts, rapides et efficaces** à partir de situations professionnelles vécues pour se **former quand on veut** !
- une méthodologie qui a fait ses preuves et des modules **structurés** de la même manière :

<b>Attention</b>	<b>Compréhension</b>	<b>Mémorisation</b>	<b>Apprentissage</b>
=	=	=	=
<b>Vidéo Flop</b>	<b>Vidéo top</b>	<b>Points à retenir</b>	<b>Quick test</b>

MGC-DIGITAL