UMIH Formation devient
AKTIVÉO FORMATION
La recette du succès !

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ
www.aktiveoformation.fr
0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

PROGRAMME

LUTTER CONTRE LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

POUR LES MANAGERS

PUBLIC : Managers, chef de service, encadrants en CHR

PRE REQUIS : Occuper un poste d'encadrement, de management ou de coordination dans un établissement CHR

VISIO

À L'ISSUE DE CETTE FORMATION, les participants connaîtront :

- Se sensibiliser aux incivilités et comportements inappropriés sur le lieu de travail
- Concilier bienveillance et rigueur dans le management quotidien
- Instaurer un cadre de travail sain et respectueux
- Favoriser la communication positive et la cohésion des équipes

MÉTHODE :

Module partagé sur zoom/ Support et documents transmis aux stagiaires – Pédagogie active et participative (micro, chatroom, émoticônes…) Exercices collectifs de mise en application (Breakout rooms) / tests en ligne (Kahoot, forms…) débriefés et corrigés avec le formateur.

En début de chaque session, un rappel des notions clés et une introduction aux nouveaux contenus sont proposés afin d'assurer la continuité pédagogique. En fin de session, une vérification orale de la compréhension et une validation des acquis sont réalisées collectivement.

VALIDATION DE LA FORMATION :

Remise d'une attestation de formation

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ
www.aktiveoformation.fr
0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

7 HEURES | INTER ET INTRA ENTREPRISES 6 À 12 PARTICIPANTS | PRÉSENTIEL | VISIO

DÉTAIL DE LA FORMATION

MODULE 1 : COMPRENDRE ET PREVENIR LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

INTRODUCTION ET CADRAGE DE LA FORMATION

- Créer la dynamique de groupe et identifier attentes/objectifs.
- Présentation formation (organisation, objectifs, test de positionnement)
- Tour de table, brainstorming collectif
- Observation et reformulation des attentes

CONTEXTE CHR – LES TENSIONS SPECIFIQUES AU SECTEUR CHR

- Identifier les enjeux humains et managériaux liés aux comportements inappropriés
- Les tensions, impact sur le climat social, la performance et la fidélisation, objectifs : prévenir, réagir, reconstruire le dialogue
- Tour de table
- Comparaison des idées des participants avec la synthèse du formateur + participation orale

IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS INAPPROPRIES ET LEURS CAUSES

- Reconnaître les incivilités et les signaux de dérive
- Définitions, les signaux d'alerte, les causes fréquentes
- Support visuel + jeu de tri acceptable/inacceptable et pourquoi ?
- Restitution collective

LE CADRE LEGAL ET LE ROLE DU MANAGER

- Comprendre les obligations légales du manager de l'entreprise
- Les notions légales, les responsabilités du manager, les outils internes
- Support visuel et quiz vrai/faux : « ce qui est légal/illégal »
- Correction collective

COMPRENDRE LES JEUX RELATIONNELS

- Identifier les rôles et interactions toxiques dans les conflits d'équipes
- Présentation du triangle de Karpmann, les pièges managériaux, comment repérer et sortir du triangle
- Support visuel + Atelier jeu de rôle Karpmann
- Débrief collectif

PROCHAINES DATES DE FORMATION CONSULTEZ
www.aktiveoformation.fr
0 806 700 701
contact@aktiveoformation.fr

MODULE 2 : MANAGER AVEC BIENVEILLANCE ET RIGUEUR 3H30

RAPPEL DES NOTIONS DE LA SESSION PRECEDENTE

- Consolider les acquis de la session précédente
- Quiz oral, brainstorming
- Participation orale

LA POSTURE MANAGERIALE : BIENVEILLANCE ET RIGUEUR

- Poser un cadre clair et équilibré
- Les 4 piliers du management, les leviers de reconnaissance et de coopération
- Support visuel + mise en pratique « mots qui apaisent/mots qui braquent »
- Restitution collective

RECADRER UN COMPORTEMENT INAPPROPRIE

- Savoir recadrer avec justesse et respect
- Méthode DESC, les 3 temps du recadrage, pièges à éviter, feedback positif, écoute active, CNV, savoir dire non sans blesser, canaliser sans humilier
- Mise en pratique avec jeux de rôles « Recadrer sans braquer »
- Debrief collectif

AGIR FACE AUX COMPORTEMENTS INAPPROPRIES - CO-CONSTRUCTION D'UNE CHARTE DES COMPORTEMENTS ET POSTURES MANAGERIALES

- Identifier les comportements de vigilance managériale
- Identifier les comportements de vigilance managériale, partager des phrases, postures et attitudes efficaces, trouver des actions concrètes pour renforcer la communication, mutualiser les indicateurs d'alerte dans une équipe CHR
- Atelier participatif World Café
- Debrief collectif

INTERVENANTS :

Consultants spécialisés en management