

## Public concerné

## Prérequis

Formation ouverte à tout professionnel amené à encadrer hiérarchiquement du personnel au quotidien

Cette formation ne nécessite pas de prérequis

## Objectifs

- Gérer efficacement des situations difficiles
- Utiliser les bonnes techniques de communication
- Gérer les relations interpersonnelles
- Maintenir la motivation individuelle
- Être assertif

## Programme

Introduction

Tour d'horizon des situations RH complexes

- Identification des situations individuelles et collectives : source, impact directe et indirect
- Connaissance de soi et leadership

Situations individuelles : entretien de recadrages, sanctions de 1er niveau

- Entretiens de recadrage :
  - Choisir le bon moment
  - Mener l'entretien : méthode et posture
  - Savoir mener l'entretien pour aboutir à un accord constructif et le suivre
- Sanctionner
  - Agir vite tout en préparant son entretien



- Adopter la bonne posture

Anticiper et résoudre les conflits de son équipe

- Savoir remonter l'origine d'un conflit et le résoudre : étapes de résolution, moyen à disposition
- Anticiper les conflits de son équipe : définir un cadre de communication et de management adapté

## Durée, effectifs

7 heures.

10 stagiaires (capacité maximum).

## Intervenant(s)

Présentation des intervenants accessible via notre site : <https://www.uriopss-hdf.fr/formation>

## Moyens pédagogiques et techniques

Tous les points abordés sont illustrés au travers d'exemples et mis en pratique par les stagiaires

Démarche pédagogique active et participative

Activités pédagogiques d'intelligence collective transférables dans la pratique professionnelle

Remise d'un support pédagogique

## Modalités d'évaluation des acquis

Évaluation des acquis en cours de formation

## Matériel nécessaire pour suivre la formation

Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet, un micro et si possible une webcam (voire un casque si espace de travail partagé).

Maîtriser les compétences numériques de base (navigation internet, messagerie)

## Délais moyens pour accéder à la formation

Les formations en Inter font l'objet d'une programmation accessible [via le catalogue en ligne](#).

Les formations en Intra sont programmées en tenant compte des disponibilités des apprenants et des intervenants.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les stagiaires en situation de handicap sont invités à préciser leur besoin via le bulletin d'inscription et/ou à nous contacter en amont de la formation afin d'échanger sur les éventuelles adaptations nécessaires.

Les locaux de l'Uriopss, à Boves et à Lille, sont accessibles pour les personnes à mobilité réduite.

Le cas échéant, l'Uriopss s'appuie sur un réseau de partenaires pour répondre aux besoins exprimés, ou orienter si besoin vers les dispositifs ou acteurs spécialisés.



**Référente Handicap** pour l'organisme de formation de l'Uriopss Hauts-de-France :

Martine BABELA : [m.babela@uriopss-hdf.fr](mailto:m.babela@uriopss-hdf.fr)

(Registre public d'accessibilité téléchargeable depuis le site Internet)