Formation

Atelier – conduire un entretien de recadrage

Durée : 1 jour (7h heures)

Tarif inter : 890 € HT
Collation et déjeuner offerts

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Manager souhaitant maîtriser les techniques pour réussir ses entretiens de recadrage

Prérequis

Aucun

Programme de la formation

1. Préparer son entretien de cadrage

Définir l'objet du recadrage : préciser le contexte, le problème, la demande Anticiper les solutions possibles et préciser ses attentes de manager Lister ses arguments, anticiper les contre-arguments et préparer le déroulé de l'entretien

2. S'approprier les règles de communication relationnelle pour faciliter le recadrage

Rappel sur les règles fondamentales de la communication interpersonnelle Voix, geste, posture… analyser son langage non verbal et ce qu'il transmet à son interlocuteur Maîtriser la démarche DESC

3. Mener un entretien de recadrage : les étapes clés

Maîtriser les étapes clés de l'entretien de recadrage Pratiquer l'écoute active et la reformulation Savoir recentrer le dialogue et conserver le leadership de la conversation Repérer les jeux psychologiques, s'approprier les profils de personnalités Impliquer et engager le collaborateur pour valider l'accord

4. Faire face aux comportements et aux situations difficiles

Silence, critique, agressivité, manipulations, mauvaise foi : les bonnes attitudes à adopter pour gérer un comportement difficile ou déviant Récidive, non-respect des engagements… focus sur le deuxième entretien de recadrage

Objectifs

- Maîtriser la méthodologie pour conduire un entretien de recadrage

- Acquérir les outils pour faire face aux comportements difficiles et situations de crise
- Clarifier vos besoins pour les communiquer à vos collaborateurs

Modalités pédagogiques

- Nombreuses mises en situation concrètes apportées par les participants
- Préparation et simulation des situations difficiles.
- Atelier pratique permettant de préparer et conduire l’entretien de recadrage.

Modalités d’évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l’évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
  Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d’une attestation individuelle de formation.