CECYS GROUPE
PÔLE ASSISTANCE, CONSEIL ET FORMATION

Management

ENCADREMENT & MANAGEMENT D'EQUIPE ET GESTION DES CONFLITS

ÉCOLE SUPÉRIEURE DE LA SÛRETÉ DES ENTREPRISES

CECYS

Cette formation s'adresse aux personnes tenant ou amenées à tenir une fonction d'encadrement d'équipe

Objectif :

Former le personnel d'encadrement intermédiaire sur site à mieux appréhender son rôle et sa mission de manager d'une équipe.

Pré requis :

Aucun

Débouchés :

Chef d'équipe ou adjoint – Chef de poste… Manager

Validation :

Attestation de formation délivrée par l'ESSE.

Contenu pédagogique :

1. Comprendre le management
- Les fondamentaux du management
- Les compétences techniques versus les compétences managériales
- Le cas particulier de la sûreté

2. Cerner les missions et les enjeux du manager
- L'importance de fixer un cap et de donner du sens
- L'organisation du service, déléguer et responsabiliser
- Créer de la cohésion et fédérer autour d'un projet commun

3. Adapter son approche du management en fonction de la situation
- Les styles de management
- Les profils des collaborateurs
- Les leviers de motivation individuels et collectifs

4. Développer son leadership et faire grandir son équipe
- Les comportements et les attitudes du leader
- La montée en compétence des collaborateurs
- L'autorité, l'assertivité et le maintien de la relation
- La prise de décision

5. Améliorer sa communication au quotidien
- Les niveaux de langage
- L'écoute active
- L'empathie, la confiance, la bienveillance et la relation

6. Développer la qualité de service pour accroître la performance
- La qualité et la performance opérationnelle
- Les indicateurs qualités
- Les outils de gestion de la qualité
- Les techniques de résolution de problèmes

7. Réussir ses face-à-face au quotidien
- La conduite d'entretien
- Les entretiens difficiles : focus sur le post-crise
- Les briefing et débriefing
- Les débriefings à chaud versus les débriefings à froid

8. Comprendre les situations conflictuelles et agressives au travail
- Les origines : problème, conflit et agressivité
- Le fonctionnement du cerveau et les situations d'alerte
- Les notions de besoin et la pulsion de résistance
- Les filtres de perception et d'interprétation de la situation

9. Prendre en compte le facteur humain
- L'analyse comportementale
- Les niveaux de langage (verbal, paraverbal et non-verbal)
- Les comportements d'ouverture, de fermeture et les rapports de transgression

10. Faire face à l'agressivité et résoudre un conflit
- La prise e charge d'une personne agressive
- La posture d'attente
- L'analyse de la situation et le séquençage vers le besoin initial
- Recadrer face aux provocations, insultes, contradictions et attaques personnelles
- La prise de décision en situation difficile et la construction d'une solution

Moyens pédagogiques :

Contenu théorique & illustrations multimédias / Exercices & Etudes de cas : Mises en situations professionnelles / Questions / Réponses et partage d'expérience

CALENDRIER DE FORMATION :

PARIS – MONTPARNASSE

- Les 12, 13 et 14 mars 2025
- Les 1, 2 et 3 octobre 2025

COURBEVOIE

Nous consulter

Durée :

21 heures – 3 journées

Nombre de stagiaires :

12 participants maximum.

Lieu :

ESSE
204 boulevard Raspail
75014 PARIS

Tarif :

Nous consulter – Tarif multi stagiaire et intra sur demande.

N° de déclaration d'Activité : 11751048975

contact@ess-e.fr www.ess-e.fr 01 79 97 37 37 ESSE 204 boulevard Raspail 75014 PARIS