

# Lutter contre les comportements inappropriés - Managers

## Objectifs

- Identifier les différents types d'incivilités et comportements inappropriés dans un environnement professionnel.
- Comprendre les mécanismes individuels et collectifs qui favorisent les tensions ou les dérives comportementales.
- Adopter une posture managériale alliant bienveillance et exigence.
- Gérer les tensions et recadrer sans conflit.
- Instaurer des conditions de travail saines et un climat relationnel positif, notamment en cuisine ou dans les environnements sous pression.

## Bénéfices

- Enrichir sa boîte à outils de bonnes pratiques
- S'adapter aux évolutions de son métier
- Gagner en performance

## INFORMATIONS PRATIQUES

### Durée :

1 jour - 7 heures

### Formats :

Distanciel - Synchron

### Effectif minimum :

2 personnes

### Types :

Inter ou intra entreprises

### Pré-requis :

Aucun prérequis technique n'est exigé, mais une première expérience en management d'équipe est souhaitée.

### Public concerné :

Managers, chefs d'équipe, seconds de cuisine, responsables de service, directeurs d'établissement ou encadrants du secteur HCR.

### Modalités d'évaluations :

- Quiz initial et final.
- Observation des contributions pendant les activités.
- Questionnaire auto-positionnement en début et en fin de session.
- Questionnaire de satisfaction à chaud, en fin de session

Tous nos formateurs sont recrutés via un processus qualité précis.



## UN ANCRAGE DES COMPÉTENCES

Sur le long terme.

### AVANT

Un questionnaire "état des lieux" pour bien comprendre les besoins et ajuster les contenus.

### PENDANT

Des mises en situation et la réalisation d'un plan d'actions.

### APRÈS

Un quizz sur les connaissances et les compétences acquises.

### TOUJOURS

Un petit livret sur les bonnes pratiques remis à chaque participant.

## Programme

### COMPRENDRE LES INCIVILITÉS ET LEURS IMPACTS

Apports sur la notion d'incivilité, ses formes et ses effets sur la performance collective.

Analyse des causes : stress, charge mentale, pression opérationnelle. Identification des leviers de prévention à disposition du manager.

Comprendre les mécanismes des incivilités et leurs conséquences.

### IDENTIFIER LES SIGNAUX FAIBLES ET ADOPTER LA BONNE POSTURE

Repérer les tensions avant qu'elles ne dégénèrent : comportements, attitudes, langage corporel.

Apprentissage de la posture d'écoute active et du questionnement bienveillant.

Travail en sous-groupes sur des cas issus du terrain.

Savoir observer, écouter et intervenir sans brusquer.

### CONCILIER BIENVEILLANCE ET RIGUEUR MANAGÉRIALE

Exploration de la posture managériale équilibrée : empathie, exigence, recadrage constructif.

Mise en pratique à travers des situations concrètes (retards, tensions en cuisine, comportements inadaptés).

Débrief collectif sur les leviers d'un management clair, juste et humain.

Savoir recadrer sans agressivité et poser un cadre juste.

### CRÉER LES CONDITIONS D'UN CLIMAT RELATIONNEL SAIN

Identification des facteurs de cohésion et d'équilibre en équipe.

Outils de communication positive, reconnaissance, et régulation des tensions. Co-construction d'un "kit d'équipe" de bonnes pratiques.

Installer durablement une culture d'équipe respectueuse et solidaire.

### CONCLUSION ET PLAN D' ACTION INDIVIDUEL

Synthèse des apprentissages, quiz de validation et engagement personnel.

Élaboration d'un plan d'action managérial simple et concret.

Ancrer les apprentissages et favoriser la mise en pratique.

## Méthodologie

Alternance d'apports théoriques, de mises en situation, d'échanges d'expériences, d'auto-diagnostics et de co-développement.

La pédagogie repose sur l'analyse de cas concrets issus du secteur HCR et l'ancrage dans la réalité managériale quotidienne.