



PARTICIPANTS

MANAGERS DE PROXIMITÉ,
CONDUCTEURS DE TRAVAUX,
CHEFS D'ATELIER, RESPONSABLES
D'UN SERVICE.

COLLABORATEURS TECHNIQUES
RÉCEMMENT NOMMÉS RESPON-
SABLES D'UNE ÉQUIPE OU QUI LE
DEVIENDRONT PROCHAINEMENT.

COLLABORATEURS AMENÉS À
GÉRER UN PETIT ÉTABLISSEMENT
OU UNE AGENCE.

JEUNES CADRES CONFRONTÉS
À UNE PREMIÈRE FONCTION DE
MANAGER.

OBJECTIFS

- S'affirmer sans complexe dans son (nouveau) rôle de responsable intermédiaire.
- Communiquer de façon professionnelle mais confiante avec ses collaborateurs et sa hiérarchie.
- Déléguer et gérer le temps de travail collectif sans perdre de vue ni la réalité des hommes ni le respect des délais.
- Faire progresser ses collaborateurs par l'évaluation et l'accompagnement individualisé.
- Adapter son mode de communication et de management au profil spécifique de ses collaborateurs.
- Protéger son équipe contre les émotions toxiques, les tensions et les conflits destructeurs.

CYCLE D'EXPERTISE

Encadrement de proximité

1^{ère} journée

Affirmer son autorité professionnelle

- Clarifier ses missions vis-à-vis de sa hiérarchie : négocier des objectifs et demander les moyens nécessaires.
- Jouer son rôle de manager auprès de son équipe : trouver la bonne distance en évitant la complaisance et la rigidité. Comment ne pas tomber dans le piège des jeux de rôles : le « pote », le sauveur, l'assistante sociale.
- Comprendre les forces et les faiblesses des différents styles de management. Autodiagnostic de son propre style.
- Faire preuve d'assertivité pour se faire respecter : dépasser la timidité, la fatigue passagère ou le découragement périodique.
- Les pièges du pouvoir : le refuge derrière le statut, les décisions hâtives, le manque de remise en cause, l'autoritarisme ou au contraire la recherche de popularité à tout prix.
- Remettre en cause une procédure inadaptée et présenter une alternative.
- Développer son autonomie : faire évoluer sa fonction par les initiatives et la réflexion sur les méthodes.
- Développer son charisme personnel : de l'enthousiasme communicatif à la cohérence dans les décisions.

2^{ème} journée

Etablir des relations efficaces et confiantes

- Construire des relations de confiance dans la durée : comprendre l'intérêt d'une communication fluide, établir des relations franches et directes, dissiper les non-dits, tenir ses engagements.

- Développer ses qualités de communicateur : simplicité claire, précision concise. Ajuster son langage à la situation.
- Utiliser le langage non verbal pour convaincre : le discours, l'intonation, les gestes et les postures.
- Développer ses capacités d'empathie : observation, écoute active, reformulations positives.
- Conduire un entretien : préparation, convocation formelle, accueil, information, concertation, verrouillage.
- Participer à une réunion : assurer son organisation, présenter des objectifs de façon convaincante (ou des réflexions argumentées), dynamiser la discussion, recentrer le débat, verrouiller les engagements.
- Communiquer sans complexe avec ses collaborateurs : refuser un congé, demander un travail supplémentaire, recadrer.
- Savoir faire remonter, auprès de sa hiérarchie, les informations pertinentes de façon à la fois synthétique et précise.

3^{ème} journée

Gérer la charge de travail

- Distribuer les tâches au sein de son équipe ; concilier la souplesse et la rigueur dans la tenue d'un planning.
- Orchestrer le temps collectif : engagements, contraintes, ressources, machines, échéances, goulots d'étranglements.
- Gérer le temps des autres : remplacer la notion d'urgence par des échéances précises, la notion de projets par des objectifs concrets, la notion de problème par des procédures pratiques.
- Déléguer de façon professionnelle :

déjouer les pièges de la délégation sauvage, du manque de sincérité, des « mises en situations d'échec » dévastatrices où les moyens nécessaires ne sont pas au rendez-vous.

■ Combattre les hémorragies de temps : sur-information, réunions à rallonge, conversations interminables, conflits de pouvoir individuels déguisés en accusations permanentes, méthodes de travail dépassées ou inutilement compliquées.

■ Combattre l'éparpillement sous toutes ses formes : comment dire Non aux *sur-sollicitations* sans vexation mais de façon suffisamment claire pour décourager les insistances.

■ Comment traiter dans l'urgence un accident, l'absence subite ou imprévue d'un collaborateur, la défaillance d'un fournisseur.

■ Cas pratique : la surcharge du volume de travail provoquée par des arrêts maladie imprévus.

4^{ème} journée

Faire progresser ses collaborateurs

■ Utiliser tous les leviers de la motivation : primes éventuelles, conditions de travail, reconnaissance, évolution.

■ Accompagner ses collaborateurs individuellement pour leur (re)donner confiance en eux.

■ Favoriser des conditions de solidarité dans l'équipe afin de réduire les absences... et parfois les départs.

■ Intégrer les nouveaux collaborateurs et les intérimaires : former rapidement sur le terrain, développer le sentiment d'appartenance.

■ Favoriser l'autonomie et la polyvalence de ses collaborateurs par le partage des savoir-faire ou le tutorat.

■ Convaincre ses collaborateurs de faire évoluer leurs compétences et de se former toujours davantage.

■ Former personnellement ses collaborateurs : savoir redistribuer le savoir-faire avec patience, maîtriser les fondamentaux de la pédagogie des adultes.

■ Formuler auprès de sa hiérarchie les besoins éventuels en formation externe.

5^{ème} journée

Différencier son management en fonction du profil de ses collaborateurs

■ Comprendre l'impact du caractère sur la performance : résistance au stress, affirmation de soi, capacité de concentration, adaptabilité sociale.

■ Éviter le piège des « rôles » dangereux que jouent parfois les collaborateurs : victime, assisté, « chouchou », justicier, révolté, conspirateur : comment enrayer un scénario ?

■ Gérer une équipe éclatée : comment faire travailler ensemble des profils, des métiers et parfois des cultures différentes ?

■ Manager un collaborateur en fonction de son âge : la dynamique de la personnalité.

■ Gérer les problèmes spécifiques aux jeunes collaborateurs : individualisme, incivilité, indiscipline, faiblesse du sentiment d'appartenance.

■ Gérer les problèmes spécifiques aux collaborateurs seniors : fermeture aux technologies nouvelles, résistance au changement, désimplication.

■ Organiser les transferts de savoir-faire et d'expérience entre les générations.

■ Tirer parti du potentiel de ses collaborateurs au lieu de chercher à les « formater » à tout prix.

6^{ème} journée

Réguler les émotions, les tensions et les agressions au sein de l'équipe

■ Préserver son équilibre dans les situations de crise : savoir traiter une situation d'urgence sans perdre son sang froid.

■ Gérer ses fluctuations énergétiques (fatigue, burn out, coup de blues saisonniers) et ses émotions toxiques (angoisse, tristesse) pour protéger l'équilibre de ses collaborateurs.

■ Maîtriser ses réactions impulsives et ses automatismes de colère : savoir différer une décision inspirée par l'humeur.

■ Faire face aux réactions chaotiques chez les autres : la panique, l'accusation, l'abattement, la démotivation. Savoir utiliser une crise pour rendre ses collaborateurs plus performants.

■ Faire face à l'agression directe d'un collaborateur ou d'un client : rester professionnel tout en se faisant respecter.

■ Communiquer avec ses collaborateurs en situation de crise : savoir dédramatiser et prendre le temps d'expliquer.

■ Affronter le mensonge, les râleurs, les hypocrites et leur double langage.

■ Gérer la jalousie de ses anciens collègues : affronter les sentiments d'envie, déjouer les tentatives de manipulation.

DURÉE : 48 heures réparties sur **3 X 2 jours** consécutifs (horaires 9h-17h30)

PRIX : 2 490 € HT (2 978,04 € TTC)



Repas du midi offert

- Formation adaptable en intra
- Éligible au DIF

LE PLUS

- Toute l'expertise de la gestion d'équipe à mettre en pratique progressivement entre 3 modules de 2 jours.

FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

> Cycle Gestion des Personnalités (3 x 2 jours)

> Formation intégrale Manager 2011 (6 x 2 jours)

Pour tout renseignement, contactez-nous au **01 64 23 68 51**