Programme de Formation

LEADERSHIP Managers de proximité 4+1 Jours

Je me sens mieux dans mon rôle de responsable. Je guide mon équipe et la garde motivée. Je gère efficacement les situations délicates. Je recadre et je communique en Puissance et Respect

Organisation

Durée : 40 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Formateur :

Contenu pédagogique

Objectifs pédagogiques

Les outils de cette formation vous font découvrir comment …

- Améliorer ma posture et mon rôle
- Donner des instructions de manière efficace et sans risque
- Vérifier la compréhension de mon interlocuteur
- Ecouter pour comprendre
- Donner un feedback de manière professionnelle. Pratiquer les outils du feedback progressif
- Dire non si Nécessaire
- Me gérer moi et mon émotionnel
- Fournir des objectifs utilisables
- Stimuler la motivation
- Recevoir du feedback
- Gérer une plainte
- Gérer l'autonomie de mes collaborateurs
- Vérifier les fausses excuses
- Recadrer les récidivistes

Description

Contenu / Bénéfices

JOUR 1 : Rôle du responsable et bases de la communication

- Quels rôles et quelles responsabilités associées à mon poste ? Réflexion sur la posture de responsable de terrain et l'autorité. Comment se positionner comme responsable ? Quels pièges éviter et comment ? Savoir assumer une instruction que je ne partage pas tout à fait - Améliorer la relation avec ma hiérarchie…
- Comment faire une **demande** assertive (p.ex. confier des taches à mon collaborateur) ? Parler moins et augmenter mon efficacité. S'exprimer en « JE » et éviter le « Tu qui tue ».
- Comment vérifier la qualité de mes instructions ?
- Ajuster mon positionnement : en OK+ OK+. Gérer ses anciens collègues et éviter le chantage affectif. Différencier personne et fonction
- Perception vécu, valeurs => carte du monde et territoire. Comment vérifier ses interprétations et aller au contact lorsque mon interlocuteur donne des signes d'inattention ?
- Connaître et poser des questions qui rapportent gros. Jongler avec les outils de l'**écoute active**
- Création de son vadémécum personnel afin de verbaliser et mémoriser les concepts qui me parlent.
- Engagement de chacun sur min. 2 outils et/ou initiatives choisis afin de faire la différence dans ses pratiques au quotidien

- Concrétiser les apprentissages sur le terrain

JOUR 2 : Donner du feedback et savoir dire non

- Faire le point sur le plan d'action personnel :
  - Profiter des retours du groupe (sur les succès et les difficultés), co-créer des options pour optimiser encore son approche
  - Déceler la motivation, découvrir la différence des approches sur le terrain pour nourrir la mienne
- Rappel des concepts vus et mise en confort
- Découverte du concept de **l'ASSERTIVITE** et autodiagnostic. « Attaque-Fuite-Manipulation-Assertivité » - quelles sont mes tendances majeures, présentes, marginales ?
- Savoir différencier les vraies des fausses excuses et traiter les « Oui ... mais ».
- C'est quoi le **FEEDBACK** et pour quoi ? Identifier les risques et avantages du feedback positif/négatif
- Comment traiter la première fois ? Disposer d'un outil simple pour aller au contact lors du premier manquement et en toutes circonstances : « Le kit de survie de la communication ».
- Diminuer les risques et maximiser les avantages via le feedback F.A.CI.L.E. conditionnel, stimulant et précis. Utiliser le feedback pour faire grandir mon collaborateur. Éviter les mots poisons
- Pratiquer le feedback ajusté et CONTINU
- Savoir annoncer une **mauvaise nouvelle**
- Donner pratiquement le feedback positif Reconnaissance et gratitude & Reconnaissance « intégrative »
- O.R.A.C: rassembler les informations pertinentes avec mon collaborateur ; chercher avec lui, le responsabiliser pour l'avenir et le mettre en route vers une solution pérenne
- Engagement de chacun sur min. 2 outils et/ou initiatives choisis afin de faire la différence dans ses pratiques au quotidien
- Concrétiser les apprentissages sur le terrain

JOUR 3 : Motiver et mobiliser son équipe et ... savoir recadrer

- Faire le point sur le plan d'action personnel :
  - Profiter des retours du groupe (sur les succès et les difficultés), co-créer des options pour optimiser encore son approche
  - Déceler la motivation, découvrir la différence des approches sur le terrain pour nourrir la mienne
- Ancrer les concepts et outils vus
- Disposer d'un outil assertif et simple pour **dire non** lorsqu'une raison objective l'impose
- Exprimer simplement des objectifs précis, utiles et mobilisant
- Identifier les ingrédients qui favorisent ou cassent la **motivation** de mes collaborateurs Doper l'engagement de ceux-ci, consolider les 4 piliers de la motivation, rencontrer leurs besoins et développer l'autonomie
- Le **Management** situationnel/de **proximité** et la motivation des collaborateurs :
  - Découvrir la nourriture du collaborateur : je sécurise, je valorise, je reconnais et j'affilie quand je…
  - Disposer d'un rappel des actions à entreprendre avec chacun
- Continuité de la rédaction de son Vade Mecum personnel : Personnaliser les outils vus et concrétiser leur mise en action dès maintenant
- Engagement de chacun sur min. 2 outils et/ou initiatives choisis afin de faire la différence dans ses pratiques au quotidien

JOUR 4 : L'intelligence émotionnelle et la gestion des plaintes

- Profiter des retours du groupe (sur les succès et les difficultés), co-créer des options pour optimiser encore son approche
- Déceler la motivation, découvrir la différence des approches sur le terrain pour nourrir la mienne
- Prendre soin de ses énergies
- La **gestion de soi** : découverte de pistes concrètes pour avoir davantage accès à son potentiel émotionnel, mental et physique. Mes dopants naturels et gratuits
  - Approche d'intelligence émotionnelle ou comment mieux comprendre ses émotions, ne pas les subir mais les exploiter au mieux ?
- Comment sortir du jeu psychologique "**triangle de Karpman**" et d'un positionnement en "Manager poubelle" ? Assainir la relation, construire de nos échanges, stimuler les demandes

- **Recevoir du feedback** voire une critique. Prendre sa place assertivement sans mettre de l'huile sur le feu => la technique du L.S.D. Travailler, le cas échéant, sa répartie avec des astuces concrètes
- Gérer les **plaintes** : Disposer d'un processus clair qui calme l'émotionnel du plaignant
- Engagement de chacun sur min. 2 outils et/ou initiatives choisis afin de faire la différence dans ses pratiques au quotidien sur le terrain

JOUR 5 : ATELIER - Aller encore plus loin (3 à 5 mois après le J4)

- Faire le point sur le plan d'action personnel :
  - Profiter des retours du groupe (sur les succès et les difficultés), co-créer des options pour optimiser encore son approche
  - Déceler la motivation, découvrir la différence des approches sur le terrain pour nourrir la mienne
- Refresh sur le top 5 des outils utilisés et/ou retenus
- Lutter contre les croyances limitantes, relancer la dynamique
- Réponse aux questions et analyse des situations personnelles vécues.
- Les **accords toltèques**
- Comment **gérer les récidivistes** ?
  - Découverte des pièges que chacun se crée soi-même lors d'un face à face
  - Comment recadrer avec puissance et respect lors d'un face à face et en 8 minutes maximum ?
  - Apprentissage d'un outil structuré : le protocole de résolution des problèmes : A.C.C.O.R.D
- Mise en pratique d'un maximum d'outils découverts
- (Re)fixer les concepts qui m'importent et me servent
- Finalisation du Plan de Développement personnel
- Engagement de chacun sur les prochaines initiatives de même que les objectifs d'évolution à moyen terme

GOÛTER LE P.E.P.S. DE NOS INTERVENTIONS



PRAGMATIQUES
ENERGIQUES
PERTINENTES
SIMPLES

Modalités pédagogiques

Méthodologie / Activités

Jour 1

- Présentation imagée, métaphores, rédaction des attentes de chacun
- Approche « atelier » : partir de chaque participant et du cadre de l'entreprise
  - Echanges, brainstorming, débats orientés
- Jeu cadre Thiagi des « feuilles tournantes » avec le « Dis Robert »
  - Intelligence collective et apport conceptuel
  - Mises en situation
- Vidéo « La vérité » et débriefing
- Pratiquer l'écoute active

- Exercices pratiques : Réfléchir – Tester – Vivre la situation
- Réflexion et suite du plan d'action personnel : « Que vais-je mettre en place dès aujourd'hui ? »
- Expression de cet engagement devant le groupe et le formateur

Jour 2

- Présentation -par quelques participants- en 2' des différences faites dans leurs pratiques quotidiennes avec les outils et/ou plan d'action choisi
- « Carte de couleur » : utilisation de l'intelligence collective et du partage de groupe pour mémoriser les concepts appris
- Test d'assertivité et débriefing
- Exercice du « panier »
- Récolte des idées flash, qualificatifs à propos d'un collaborateur
- Brainstorming, débats et apport conceptuel avec le groupe.
- Création d'une méthode simple et efficace via des interviews croisées
- Présentation de l'outil
- Jeu de rôle et feedback croisé
- Tour de reconnaissance. Débriefing, identification et musculation des 4 modes de reconnaissance
- Pratiquer l'art du questionnement structuré en SORAC
- Réflexion et suite du plan d'action personnel : « Que vais-je mettre en place dès aujourd'hui ? »
- Expression de cet engagement devant le groupe et le formateur

Jour 3

- Présentation -par quelques participants- en 2' des différences faites dans leurs pratiques quotidiennes avec les outils et/ou plan d'action choisi
- Échanges croisés, intelligence collective
- Jeu du TABOO : activité ludique pour réactiver les outils appris
- Mise en situation et co création de l'outil. Jeu de rôle et feedback croisé.
- Découverte de l'acronyme M.A.L.I.N.S.
    - Travail sur un objectif personnel et pour un collaborateur
    - Exercice du téléphone arabe, débriefing et intelligence collective
    - Analyses, prise de conscience et travail sur les équivalences concrètes
- Jeu cadre : cartes tournantes et mise en commun
- Mise en situation de cas pratiques et concrets
- Réflexion et suite du plan d'action personnel :
- « Que vais-je mettre en place dès aujourd'hui ? »
- Expression de cet engagement devant le groupe et le formateur

Jour 4

- Présentation -par quelques participants- en 2' des différences faites dans leurs pratiques quotidiennes avec les outils et/ou plan d'action choisi
- Échanges croisés, intelligence collective
- Questionnement individuel et débat illustré
- Apports des dernières études en la matière
- Intelligence collective autour des émotions : (Pour)quoi ? Que faire ?
- Exercice ludique : le questionnaire du « Fait Divers »
- Débattre, s'énerver, reconnaitre, transposer dans le quotidien
- Ex cathedra illustré par des exemples du groupe et recherche collective de solutions
- Récolte des situations délicates vécues
- Explication du process Listen Summarize Dig Deeper
    - Présentation du Jeu du « Takattak »
    - Préparation des réponses en sous-groupe et drill aux différentes techniques
- Réflexion et suite du plan d'action personnel : « Que vais-je mettre en place dès aujourd'hui ? »
- Expression de cet engagement devant le groupe et le formateur

Jour 5

- Présentation -par quelques participants- en 2' des différences faites dans leurs pratiques quotidiennes avec les outils et/ou plan d'action choisi
- Échanges croisés, intelligence collective
- Échange et expression personnelle à travers une activité ludopédagogique
- Échange de bonnes pratiques et pratique des micro-réglages
- Identification de mes zones d'efforts et de confort
- Modalités diverses telles que « business théâtre », travail en sous-groupes … avec débriefing et feedback constructif
- Réflexion et échange suite au Q.C.M.
- Réflexion et finalisation du plan d'action personnel avec échanges croisés
- « Que vais-je mettre en place d'ambitieux et complémentaire ? »
- Expression de cet engagement devant le groupe et le formateur



Moyens et supports pédagogiques

Nos formateurs tiennent à votre disposition une bonne trentaine de séquences, d'outils et de trucs & astuces qui seront choisis lors de chaque module en fonction des échanges et des attentes des participants

- Fiches digitales "syllabus" pour chaque outil
- Fiches exercices ou préparation jeux de rôle

Prérequis

Aucun prérequis

Profil du formateur