

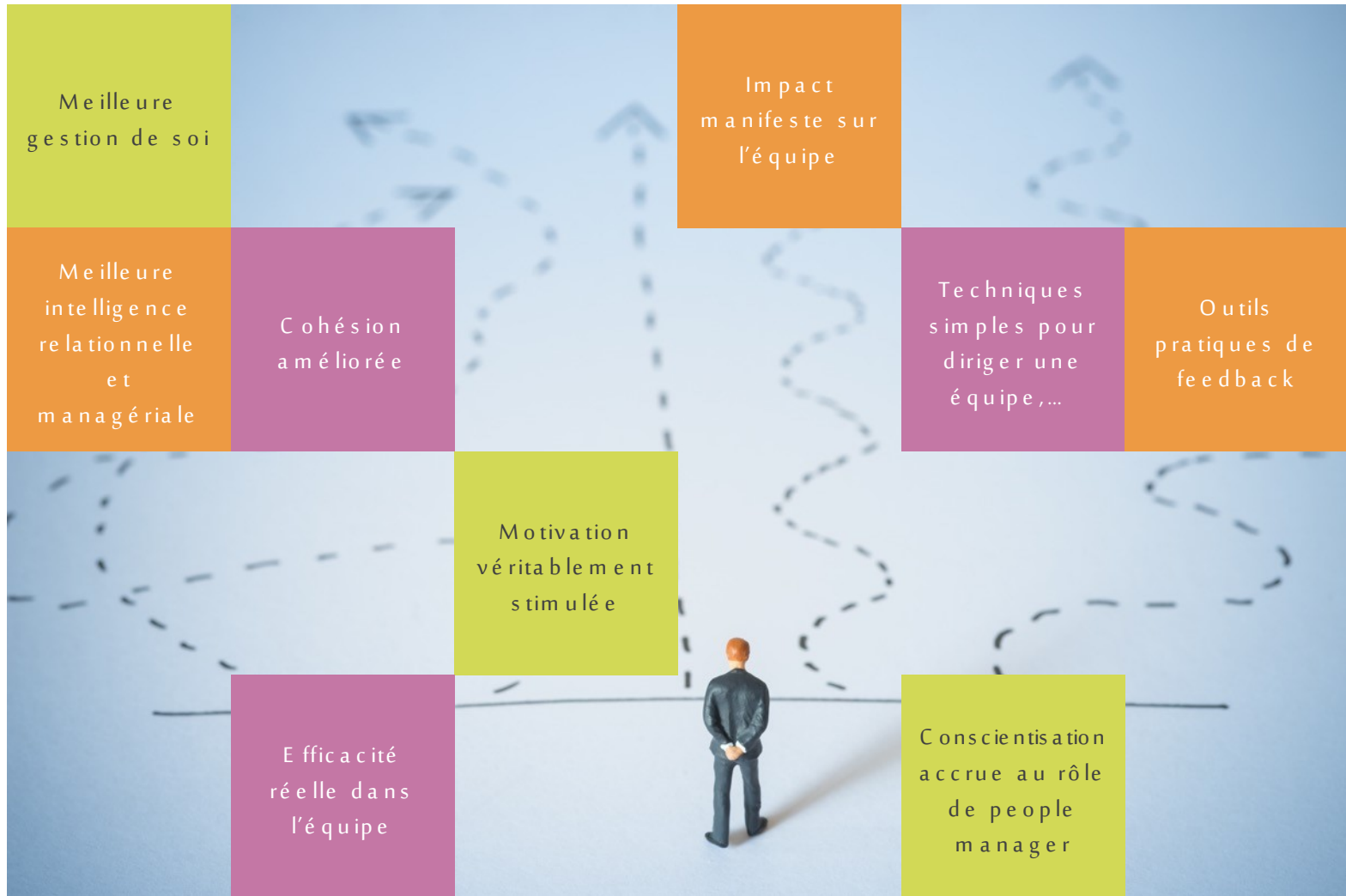
GESTION d' EQUIPE et COMMUNICATION: 5 journées

Vivre la gestion d'équipe en puissance ET respect : c'est possible !
Une boîte à outils hyper pratique est proposée à chaque responsable d'équipe de terrain pour communiquer assertivement, donner des instructions, exprimer un feedback, stimuler la motivation, gérer la plainte, et aussi recadrer si nécessaire.

Un savoureux cocktail visant à placer le responsable en confort dans son poste et vis-à-vis de ses *anciens* collègues tout en fournissant de précieux conseils de gestion de SOI et de son émotionnel.

LES BÉNÉFICES DE LA FORMATION

Les outils qu'ALIAS Consult vous propose



LES OUTILS DE CETTE FORMATION VOUS FONT DÉCOUVRIR COMMENT...

Stimuler la
 motivation

Donner des
 instructions
 de
 manière
 efficace et
 sans risque

Gérer une
 plainte

Recadrer les
 récidivistes

Gérer
 l'autonomie
 de mes
 collaborateurs



Dire non si
 Nécessaire

Ecouter pour
 comprendre

Donner un
 feedback de
 manière
 professionnelle

Me protéger
 des
 généralités
 polluantes

Fournir des
 objectifs
 utilisables

Améliorer
 ma posture et
 mon rôle

Présentation
 de la formation
 En Vidéo



Vérifier les
 fausses
 excuses

Me gérer
 moi-même et
 mon
 émotionnel

Vérifier la
 compréhension
 de mon
 interlocuteur

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JO UR 1

Rôle du responsable et bases de la communication



> Contenu / Bénéfices

Libérer son esprit, se mettre en confort, avoir envie d'apprendre.

Comment **faire une demande** assertive (p.ex. confier des tâches à mon collaborateur) ? Parler moins et augmenter mon efficacité

- Quel **rôle** et quelles **responsabilités** associées à mon poste ?
- Comment **se positionner comme responsable** ? Quels pièges éviter et comment ?
- « Entre mon manager et le personnel = entre le marteau et l'enclume ? ». Différencier personne et fonction

- Ajuster mon **positionnement**: en **OK+OK+**
Gérer ses anciens collègues et éviter le chantage affectif
- Réflexion sur la **posture** de manager et l'**autorité**
- Savoir communiquer et éviter les pièges face à une instruction que je ne partage pas tout à fait, améliorer ma relation avec ma hiérarchie...

> Méthodologie / Activités

Présentation imagée, métaphores
Rédaction des attentes de chacun

- Jeu des « feuilles tournantes »
- Intelligence collective et apport conceptuel
- Mises en situation
- Approche « atelier »: partir de chaque participant et du cadre de l'entreprise
⇒ échange, brainstorming, débats orientés sur la posture du responsable
- Quelques apports conceptuels
- Communiquer tout en restant à ma place et sans vendre mon âme
- Commenter des textes
- Échanger autour de figures qui m'inspirent
- Mise en situation et débriefing

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JO UR 1 (s uite)

Rôle du responsable et bases de la communication



> Contenu / Bénéfices

- Perception vécu, valeurs => **carte du monde** et territoire
- Comment **vérifier ses interprétations** et aller au contact lorsque mon interlocuteur donne des signes d'inattention ?
- Astuce d'un outil simple: l'**expression en «JE»** pour rester en confort et éviter le «Tu qui tue »

- Comment vérifier la **qualité de mes instructions**?
- Respecter et susciter le questionnement, vivre une situation inversée

- Connaître et **poser des questions** qui rapportent gros
- Jongler avec les outils de l'écoute active

Création de son vademécum personnel afin de verbaliser et mémoriser les concepts qui me parlent.

> Méthodologie / Activités

- Vidéo «La vérité » de « Et tout le monde s'en fout »
- Exercices pratiques: Réfléchir – Tester – Vivre la situation

Jeu du « sous-marin »: dessins, analyses et prise de conscience

- Pratiquer l'écoute active
- Vivre et partager la puissance du questionnement ouvert

Réflexion et création d'un plan d'action; partage en groupe

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JO UR 2

Donner du feedback et savoir dire non



> Contenu / Bénéfices

Rappel des concepts vus et mise en confort

Savoir différencier les vraies des fausses excuses et traiter les « Oui..mais »

- Découverte du concept de l'ASSERTIVITE et autodiagnostic.
- « Attaque-Fuite-Manipulation-Assertivité » - quelles sont mes tendances majeures, présentes, marginales?

- 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: **kit de survie**

Diminuer les risques et maximiser les avantages via le feedback F.A.C.I.L.E. conditionnel, stimulant et précis

> Méthodologie / Activités

« Carte de couleur »: utilisation de l'intelligence collective et du partage de groupe pour mémoriser les concepts appris

Explication de l'application spécifique de la force du questionnement à ces situations et brèves mises en situation

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 et l'apport de l'intelligence collective

Présentation de l'outil et exercice

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JO UR 2 (s uite)

Donner du feedback et savoir dire non



> Contenu / Bénéfices

- Utiliser le feedback pour faire grandir mon collaborateur
- Éviter les mots poisons
- Pratiquer le **feedback ajusté et CONTINU**

- Donner pratiquement **le feedback positif**
- Reconnaissance et gratitude
- Reconnaissance « intégrative »

S.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**

Disposer d'un outil assertif et simple pour **dire non** lorsqu'une raison objective l'impose:

S'entraîner et se rendre compte que c'est réalisable
Continuité de son vadémécum personnel pour fixer les concepts et s'engager au changement

> Méthodologie / Activités

- Tester l'expression de différents feedbacks
- Jeu de rôle et feedback croisé
- S'entraîner et se rendre compte que c'est réalisable

- Tour de reconnaissance
- Débriefing, identification et musculation des 4 modes de reconnaissance

- Pratiquer l'art du questionnement structuré en SORAC

Mise en situation et co création de l'outil

Jeu de rôle et feedback croisé.
Création et suite de mon plan d'action: « Que vais-je mettre en place dès aujourd'hui ? »

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JO UR 3

Motiver et mobiliser son équipe et ... savoir recadrer



> Contenu / Bénéfices

Rappel des concepts vus et leurs apports directs

Améliorer la cohérence de mon message en travaillant sur le verbal et le non-verbal

Définir et exprimer simplement des **objectifs précis**, utiles et mobilisants

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** et la motivation des collaborateurs :

- Découvrir la nourriture du collaborateur: je sécurise, je valorise, je reconnais et j'affilie quand je ...
- Concrétiser des concepts clés mais souvent théoriques: Apprendre à placer mes collaborateurs dans un cadre motivé et compétent, disposer d'un rappel des actions à entreprendre avec chacun

> Méthodologie / Activités

Jeu du TABOO: activité ludique, amusante pour réactiver les outils appris

Réflexion et construction d'une position de vie en positif/positif

- 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
- Réflexion en sous-groupes et synthèse collective avec la rédaction commune d'un tableau final

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JO UR 3 (s uite)

Motiver et mobiliser son équipe et ... savoir recadrer



> Contenu / Bénéfices

- 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**

Continuité de la rédaction de son vadémécum personnel
Personnaliser les outils vus et concrétiser leur mise en action dès maintenant

> Méthodologie / Activités

Mise en pratique et jeux de rôle

Mise en situation de cas pratiques et concrets

Réflexion et création d'un plan avec échanges croisés

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JO UR 4

L'intelligence émotionnelle et la gestion des plaintes



> Contenu / Bénéfices

Feedback des outils utilisés et relance de la dynamique du groupe
Mémorisation et découverte de la différence des approches sur le terrain

- 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: hygiène, pensées positives, projections mentales etc.

Approche d'**intelligence émotionnelle** ou **comment** mieux comprendre ses émotions, ne pas les subir mais les exploiter au mieux? Savoir diminuer l'intensité des émotions et se recentrer en quelques secondes

Découvrir l'importance de l'**interprétation** et du malaise lors de sa mise en question

Clarifier les comportements orientés problèmes <=> orientés solutions. L'outil de l'échelle des comportements

> Méthodologie / Activités

Interview et 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, reconnaître, transposer dans le quotidien

- Travail d'écriture et de hiérarchisation en sous-groupes

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JO UR 4 (s uite)

L'intelligence émotionnelle et la gestion des plaintes



> Contenu / Bénéfices

Gérer les **plaintes**

Disposer d'un processus clair qui calme l'émotionnel du plaignant

Mise en pratique d'un maximum d'outils découverts

Disposer de références et d'indicateurs clefs pour se positionner comme **leader**

(Re)fixer les concepts qui m'importent et me servent

Évaluation

Déceler la motivation des autres participants pour nourrir la mienne

> Méthodologie / Activités

Mise en situation et apport de cas par le groupe

Modalités diverses telles que « business théâtre », travail en sous-groupes... avec débriefing et feedback constructif

Réflexion sur la posture du leader en lien avec les « 4 P du leader » et le discours d'adieu de l'amiral JOIRE-NOULENS

Réflexion et échange suite au Q.C.M.

Expression dépersonnalisée et personnelle de son feedback à chaud

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JO UR 5

ATELIER - Aller encore plus loin et devenir leader



> Contenu / Bénéfices

- Refresh sur le top 5 des outils utilisés et/ou retenus
- Lutter contre les **croyanances limitantes**, relancer la dynamique
- Fournir au groupe **mes cas particuliers** et y greffer un rappel de concepts
- Réponse aux questions et analyse des situations personnelles vécues.
- Mieux me connaître, m'accepter et me gérer, y compris en situations difficiles
- Découverte de techniques de respiration et autres techniques avancées de gestion émotionnelle
- Les accords toltèques

Identifier et assumer les tâches principales du manager en **amélioration continue**

Nourrir la **motivation** de ses collaborateurs : les 10 points souhaités davantage qu'une augmentation.
Quels leviers à mon niveau?

> Méthodologie / Activités

Échange et expression personnelle à travers une activité ludopédagogique

Échange
Pratique des micro réglages

Échange de bonnes pratiques

Réflexion en sous-groupe: déterminer mon point d'attention et de développement et faire les liens avec toute la matière vue

Retour d'É Xpérience, apport du concept et du schéma DEMING,
Identification de mes zones d'efforts et de confort

Textes à commenter

LA FORMATION JOUR PAR JOUR



JO UR 5 (s uite)

ATELIER - Aller encore plus loin et devenir leader



> Contenu / Bénéfices

Mise en pratique d'un maximum d'outils découverts

Disposer de références et d'indicateurs clefs pour se positionner comme **leader**

(Re)fixer les concepts qui m'importent et me servent

Évaluation
Détecter la motivation des autres participants pour nourrir la mienne

> Méthodologie / Activités

Modalités diverses telles que « business théâtre », travail en sous-groupes... avec débriefing et feedback constructif

Réflexion sur la posture du leader en lien avec les « 4 P du leader » et le discours d'adieu de l'amiral JOIRE-NOULENS

Réflexion et échange suite au Q.C.M.

Expression dépersonnalisée et personnelle de son feedback à chaud