



Ressources humaines Manager une équipe Les fondamentaux

Durée : 4 (à 5) jours

Référence : STD-RH-MGT-2017-1

Objectifs pédagogiques

Etre capable de manager une équipe par la mise en pratique d'un savoir/savoir-faire méthodologique standard et surtout d'un savoir-être adapté : intelligence émotionnelle, communication interpersonnelle, confiance en soi et maîtrise de soi. Identifier et partager les bonnes pratiques de management d'une équipe.

Population concernée

Managers novices, ou managers en poste confrontés à une problématique de management particulière, souhaitant voir ou revoir les fondamentaux du management opérationnel et développer leurs compétences de management.

Connaissances requises

Une expérience du travail en équipe et/ou une première expérience du management.

Profil de l'intervenant

Formateur-conseil senior (19 ans d'expérience) titulaire de plusieurs diplômes de niveaux BAC+5 et BAC+8.

Moyens pédagogiques

Alternance théorie - pratique continue tout au long du stage.
Un support de cours personnalisé par stagiaire.
Un poste informatique formateur avec vidéo projecteur.
Feuille de présence à la demi-journée obligatoire.
Attestation individuelle de formation avec durée (en heures) du stage.

Méthodes d'évaluation

Contrôle continu par des exercices tout au long du stage.
Evaluation finale des acquis par le formateur à la demande du client.
Débriefing avec la hiérarchie à la demande de l'entreprise.
Evaluation du stage par chaque stagiaire (questionnaire de satisfaction).



Déroulé pédagogique détaillé page suivante

JOUR 1

Auto évaluation / diagnostic (connaissance de soi)

Qu'est-ce qu'un manager dans mon entreprise ?
Quelle est sa place ?
Quel est son rôle ?
Quelles sont ses responsabilités ?
Quels sont mes objectifs et quels sont les objectifs de mon équipe ?
Quel est mon style de management actuel préféré ? Est-il suffisamment adapté et efficace ?
Quelles facilités et quelles difficultés ai-je déjà rencontrées ou pourrais-je rencontrer en matière de management ? Pourquoi ?
De quelles compétences de coordination des personnes et des tâches dois-je disposer ?
De quelles compétences de savoir être dois-je disposer ?
Remise en question de mes habitudes actuelles : quel pronostic prononcer ?

NB : ce bilan personnel peut être efficacement approfondi à l'aide de la méthode "Team Management" dans le cadre d'une journée de formation supplémentaire (voir ci-dessous).

Encadrer une équipe (savoir)

Partager son temps entre tâches de management et tâches opérationnelles : faire et faire faire
Se positionner entre la hiérarchie et l'équipe
Fixer les objectifs individuels et collectifs
Fixer les normes internes de l'équipe
Fixer les règles du jeu
Répartir les tâches
Décider de manière participative ou autoritaire
Contrôler les résultats : régulation au quotidien et entretiens individuels
Informier et communiquer (individuellement et collectivement)
Développer son équipe : la performance et la cohésion d'une équipe selon la méthode "Team Management"

Les 10 commandements du manager (savoir)

Atelier de retours d'expériences sur la délégation (savoir-faire)

En petits groupes de travail animés, commentés et enrichis par le formateur

Pourquoi et quand déléguer ?
La crainte de déléguer et les risques objectifs
Un peu de méthode : casting, choix, délégation, suivi, feedback
Fixer un objectif SMART
Contrôler le résultat plus que le comment
Confiance et liberté : le management libéré
Impliquer et responsabiliser : l'engagement librement consenti
Les relations entre délégation et motivation
La délégation selon la méthode "Team Management"

JOUR 2

Atelier de retours d'expériences sur la motivation (savoir-faire)

En petits groupes de travail animés, commentés et enrichis par le formateur

La motivation ou la stimulation individuelle ou collective

Des conséquences aux causes (l'analyse "4P") : plaisir/performance (résultat)/pratique (capacité)/préférence (motivation)

Un peu de méthode : l'entretien RARE

Les fausses histoires, le triangle victime/persécuteur/sauveur, le biais d'intériorité

Responsabiliser : faire réfléchir aux conséquences naturelles

Les clés de la motivation/démotivation : les désirs et les peurs

Grille de lecture : moi/lui, les autres, l'environnement

Connaître l'autre : la pyramide des besoins de Maslow

La motivation selon la méthode "Team Management"

Atelier de retours d'expériences sur la gestion des conflits interpersonnels (savoir-faire)

En petits groupes de travail animés, commentés et enrichis par le formateur

Qui doit agir : place, rôle et responsabilité du manager dans la gestion des conflits

Quand agir : la question de la priorité du problème (urgence, gravité, tendance)

Comment agir ?

La nécessité d'une régulation permanente au quotidien : proactivité et anticipation

Un peu de méthode : la résolution d'un conflit humain

- Analyser le problème avant de tenter de le résoudre : le diagnostic QOOQCCP

- La méthode POPASA : se préparer, observer, parler, analyser, sentir, agir

- La méthode GRIT : Graduated and Reciprocated Initiatives in Tension Reduction (l'altruisme réciproque, la stratégie donnant - donnant)

Une réponse progressive et graduée :

- Les mesures conservatoires d'urgence

- De l'échange oral minute à l'entretien de recadrage puis à la procédure disciplinaire

- Tracer les échanges par écrit

- Le suivi des résultats

Quelques techniques de communication en situation de gestion de conflit

La zone de sécurité/insécurité émotionnelle :

- Le frein et l'accélérateur

- L'équilibre entre fermeté et harcèlement

- Les écueils de la mauvaise communication : silence, agressivité et démotivation

Les relations entre communication, savoir être et gestion des conflits

JOUR 3

Autres ateliers de retours d'expériences en savoir-faire (selon temps disponible)

En petits groupes de travail animés, commentés et enrichis par le formateur

Communication interne et/ou externe
(gestion des interfaces)

Entretien individuel d'évaluation

Entretien professionnel

Conduite de réunion

Conduite du changement

Manager ses anciens collègues

Manager une équipe à distance

Manager par l'exemple

Amélioration continue

Management des performances

Etc.

Stress, maîtrise de soi, confiance en soi et management (savoir être)

Définitions : stress aigu et stress chronique, eustress (flux) et distress

Le mécanisme physiologique du stress : ses causes, ses symptômes et ses conséquences (à court et long termes)

Représentations (drivers), émotions, actes et conséquences : la boucle infernale/vertueuse

Facteurs de stress : les stressseurs

Echelles de stress objectives et subjectives

Coûts (cachés ou non) du stress : les enjeux en entreprise

Stress, émotions et maîtrise de soi (maîtriser son humeur, équanimité)

Stress, émotions et assurance/confiance en soi (maîtriser la peur et le trac)

Stress, émotions et mauvaise communication/conflits

Prévention primaire, secondaire et tertiaire

Comment lutter individuellement contre le stress (à court et long termes) : la prévention secondaire

Concilier sérénité et performance grâce à la connaissance de soi et de ses préférences au travail par la méthode "Team Management"

Langage corporel, assurance et affirmation de soi

Selon temps disponible :

Exercices de réduction rapide du stress aigu par la respiration ventrale et la pleine conscience

Exercices de renforcement de l'assurance par le langage corporel

JOUR 4

Intelligence émotionnelle, aptitudes relationnelles et management (savoir être)

Ecoute active, connaissance de soi et connaissance de l'autre :

- Les différences et les ressemblances entre styles de communication

- L'empathie

Profils types : les 3 C (cerveau/cœur/corps) et leur langage corporel

- Mental (bleu)

- Affectif (vert)

- Instinctif (rouge)

Outil de profilage spécialisé : Team Management System

Autres outils de profilage spécialisés : ennéagramme, MBTI, Insights, TLP, Process Com, ...

La PNL : programmation neurolinguistique

Propriétés et pathologies de la communication selon l'Ecole de Palo Alto

Modèle émetteur - récepteur

Filtres et biais (de perception, de décision, de communication)

Communication verbale et non verbale (contenu et relation)

S'adapter au langage corporel de l'autre pour ouvrir avec lui un meilleur canal de communication

Techniques de communication :

- Synchronisation

- Feed-back nourricier

- Reformulation

Jeux de rôles (filmés à la demande) : les 3 C (par groupes de 3 : 2 acteurs et 1 observateur)

Animés, commentés et enrichis par le formateur

Exercices d'observation et d'écoute active

Exercices de reformulation

Exercices de synchronisation

Exercices de feed-back nourricier

JOUR 1 BIS (EN OPTION SUPPLÉMENTAIRE) : "TEAM MANAGEMENT SYSTEM (TMS) ©"

La méthode "Team Management"

La méthode des 8 fonctions types dans le travail
Les 4 modalités de base : communication, information, décision, organisation
Les 4P et le talent : préférence, pratique, performance, plaisir
L'importance des préférences dans le travail
Les styles de communication interpersonnelle préférés
La complémentarité des talents dans une équipe
Le manager comme coordinateur des tâches et des personnes

La roue "Team Management" et la connaissance de soi dans le travail et le management

Le profil individuel des préférences (remise à chaque participant de son profil personnel)
Evaluation de l'adéquation entre préférences dans le travail et rôles dans le poste
Tirer le meilleur parti de ses préférences pour améliorer sa performance de manager
Comprendre et valoriser son apport au sein d'une équipe (confiance en ses talents)
Adéquation entre préférences dans le travail et rôles dans l'équipe
Comprendre les styles de communication différents du sien pour savoir s'adapter au style d'autrui
Comment améliorer les relations interpersonnelles au sein du groupe pour une meilleure performance collective
Comment tirer le meilleur parti de la richesse et de la complémentarité d'une équipe constituée de profils différents pour renforcer l'esprit et la cohésion d'équipe

Remarque : chaque participant recevra un index de 60 questions qu'il complétera quelques jours avant la formation. Le résultat de ce questionnaire lui sera remis personnellement pendant le stage sous forme de "profil".