



## **Contenu de la formation :**

- 1) Appréhender son rôle et ses missions hiérarchiques / transverses, apprécier ses droits et devoirs afin d'être en adéquation avec les exigences du poste occupé
  - a) Définir ce que veut dire manager en termes de responsabilités, de droits mais aussi de devoirs
  - b) Appréhender les missions et les tâches d'un manager afin d'être en adéquation avec les exigences du poste occupé
  - c) Être dans le rôle attendu par les autres au sein de son organisation
  - d) Jouer le bon rôle dans chaque situation de management
- 2) Identifier son style naturel de management pour apprécier les atouts mais aussi cerner d'éventuelles limites ou failles dans sa façon de tenir ou d'appréhender son poste
  - a) Définir son style naturel de management et sa façon de tenir ou d'appréhender le poste en couleurs
  - b) Repérer ses valeurs et motivations profondes
  - c) Identifier les atouts et cerner d'éventuelles limites ou failles dans son profil : les trop et/ou les trop peu sur ses couleurs, l'ordre et la cohérence de ses valeurs
  - d) Déterminer les facteurs d'amélioration sur lesquels œuvrer pour gagner en flexibilité
- 3) Cerner la personnalité de ses interlocuteurs de façon à mieux comprendre leurs attentes dans les relations interpersonnelles et adapter ses comportements
  - a) Appréhender les autres autour de soi en couleurs à travers leurs comportements
  - b) Détecter les couleurs autour de soi (sa hiérarchie, ses collègues, ses collaborateurs)
  - c) Percevoir les relations interpersonnelles et la communication vers et avec les autres à travers la compatibilité entre les couleurs
  - d) Bâtir des relations solides, agiles et durables en adaptant ses propres comportements
- 4) Aborder chaque situation de management avec habileté de façon à être un manager efficace
  - a) Appréhender les situations de management en couleurs
  - b) Repérer les situations favorables et celles plus difficiles compte tenu de son profil
  - c) Agir selon la nécessité et non selon ses envies en prenant la mesure des 3 risques majeurs qui annihilent l'efficacité de son management au quotidien
  - d) Aborder chaque situation de management avec habileté pour éviter d'en voir de toutes les couleurs

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

## **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 1) ou totale (pour l'ensemble du parcours)

## Parcours certifiant management :

### Bloc 1 : Démontrer sa posture de manager leader

#### 1.2. Asseoir son leadership

**Compétence professionnelle n° 2 mise en œuvre : Démontrer son intelligence émotionnelle et son intelligence relationnelle pour asseoir son leadership et faire preuve d'autorité à bon escient**

**Thème :** Construire son image de leader et exercer pleinement son autorité

**Intitulé :** LEADER'ACTOR

**Public visé :** Dirigeants, Directeurs de départements, Responsables de Services, Chefs d'équipe

**Prérequis :** Les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre l'action de formation correspondant aux :

- Conditions d'accès : être en poste de management hiérarchique et/ou transverse ou positionné en vue d'une prise de poste prévue à court ou moyen terme
- Connaissances préalables : Aucun prérequis
- Niveaux exigés à l'entrée en formation : Aucun prérequis

**Durée :** 2 jours

**Objectifs pédagogiques :**

- Construire son image de leader au quotidien pour être ainsi le manager attendu de tous
- Exprimer sans réserve son intelligence émotionnelle dans son management au quotidien de façon susciter l'adhésion autour de soi
- Exploiter au quotidien son intelligence relationnelle auprès de son entourage professionnel de façon à limiter les actes manqués
- Exercer pleinement son autorité lors de situations sensibles de façon à asseoir durablement son leadership

**Nombre minimum et maximum de stagiaires par session :**

- Minimum : 4
- Maximum : 8

**Modalités / Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :**

- Les modalités d'animation : une approche pratique sur la base d'un troc des trucs alternant : apports théoriques, exercices de réflexion et mises en situation
- Les moyens matériels et techniques d'animation : un livrable remis aux participants servant de support pédagogique
- Les moyens d'encadrement : les compétences techniques, professionnelles pratiques ou théoriques d'un expert en management et en développement personnel

## **Contenu de la formation :**

- 1) Construire son image de leader au quotidien pour être ainsi le manager attendu de tous
  - a) Intégrer les 4 dimensions fondamentales du leadership dans son management au quotidien
  - b) Faire preuve d'intelligence émotionnelle dans son management
  - c) Développer son intelligence relationnelle auprès de tous ses interlocuteurs
  - d) Développer les qualités d'un leader qui font toute la différence : ETHIC
  - e) Redistribuer à bon escient le pouvoir en déléguant à la bonne personne
- 2) Exprimer sans réserve son intelligence émotionnelle dans son management au quotidien de façon susciter l'adhésion autour de soi
  - a) Prendre pleinement conscience de soi
  - b) Renforcer l'estime de soi
  - c) Gagner en confiance en soi
  - d) Développer la maîtrise de soi de façon à mieux appréhender et faire face aux situations de tension émotionnelle
- 3) Exploiter au quotidien son intelligence relationnelle auprès de son entourage professionnel de façon à limiter les actes manqués
  - a) Montrer son autorité sans être perçu comme un dictateur
  - b) Choisir entre influence et manipulation lorsque l'on est naturellement 'bon copain'
  - c) Gagner en estime, confiance et affirmation de soi pour éviter les travers du vrai gentil
  - d) Développer son potentiel relationnel pour ne pas passer pour un technocrate et un releveur de compteurs
- 4) Exercer pleinement son autorité lors de situations sensibles de façon à asseoir durablement son leadership
  - a) Passer de collègue à hiérarchique et gérer la jalousie de certains
  - b) Manager des collaborateurs plus experts que soi
  - c) Manager son propre manager lorsque celui-ci n'est pas/plus dans son rôle
  - d) Réguler la pression ou limiter l'impact de situations de crise (périodes sensibles)
  - e) Gérer des situations d'opposition aux changements ...

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

## **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 1) ou totale (pour l'ensemble du parcours)



## **Contenu de la formation :**

- 1) Piloter la performance collective
  - a) Définir la loi de la performance pour son propre environnement professionnel
  - b) Atteindre ses objectifs de performance sur 3 leviers et non pas seulement sur 2
  - c) Agir conjointement sur les 3 aspects relatifs à la performance sociale
  - d) Lutter contre les forces d'inertie dans la conduite de son(ses) équipe(s) en mode projet ou dans l'adhésion aux changements inhérents à toute organisation
  - e) Réussir chacune des étapes clés de la vie d'un collaborateur au sein de son équipe : son recrutement, son intégration, son évaluation, son évolution
- 2) Donner du sens aux réalisations de chacun
  - a) Donner une vision et du sens en fixant le cap
  - b) Clarifier la stratégie et les moyens nécessaires à sa mise en œuvre
  - c) Définir les objectifs et les plans d'actions individuels ou collectifs permettant de les atteindre
  - d) Organiser le travail collectif et veiller à la juste répartition des charges de travail entre tous
  - e) Vouloir, pouvoir et savoir déléguer au regard des compétences et/ou du potentiel de chacun
- 3) Porter et faire partager une vision commune
  - a) Porter le projet et les valeurs de son entreprise
  - b) Fixer un cadre, définir et expliquer les règles du jeu
  - c) Être soi-même exemplaire par rapport aux règles du jeu fixées
  - d) Valoriser les efforts de chacun et favoriser l'engagement de tous
  - e) Sanctionner les situations de hors-jeux
- 4) Renforcer l'implication de chacun à son poste et animer collectivement son(ses) équipe(s)
  - a) Concevoir l'ensemble des leviers motivationnels mis à sa disposition au sein de son organisation
  - b) Identifier les facteurs motivationnels déterminants pour chacun de ses collaborateurs
  - c) Mesurer le niveau de satisfaction individuel et collectif sur l'ensemble des facteurs déterminants
  - d) Repérer les éventuels signes de lassitude chez ses collaborateurs
  - e) Trouver la parade pour remobiliser durablement un collaborateur en perdition

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

## **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 2) ou totale (pour l'ensemble du parcours)



## **Contenu de la formation :**

- 1) Mener avec efficacité ses entretiens de pilotage et/ou d'appréciation
  - a) Préparer avec soin chaque entretien de pilotage et/ou d'appréciation
  - b) Les conduire en en respectant la structure
  - c) Relever les éventuelles situations de blocage ou les frustrations pour susciter l'échange et favoriser le dialogue avec chacun de ses collaborateurs
  - d) Se remettre en cause, modifier ses comportements de façon à faire de chaque entretien un acte fort de management, de communication et de fidélisation de ses collaborateurs
  
- 2) Recadrer habilement un collaborateur en manque de résultats ou ayant un comportement inadapté
  - a) Préparer avec soin chaque entretien de cadrage et/ou d'exclusion
  - b) Les conduire en en respectant la structure
  - c) Favoriser l'esprit du jeu et parvenir à remobiliser un collaborateur en manque de résultat ou ayant un comportement inadapté lors d'un entretien de cadrage (de remotivation)
  - d) Recadrer sèchement un collaborateur qui fait preuve de mauvaise volonté à l'issue d'un entretien de cadrage lors d'un entretien d'exclusion
  
- 3) Rendre ses réunions encore + productives et impactantes
  - a) Préparer avec soin chaque réunion
  - b) Animer ses réunions en tenant compte de l'objectif à atteindre
  - c) Tirer le meilleur parti de tous les participants
  - d) Faire face aux situations difficiles : les apartés, les imprévus...
  - e) Conclure avec brio une réunion
  - f) Suivre le plan d'actions défini à l'issue d'une réunion
  
- 4) Vérifier l'adéquation 'Homme' / poste à travers ses accompagnements terrain
  - a) Opter pour le bon type d'accompagnement selon le contexte et le niveau d'autonomie de son collaborateur
  - b) Fixer les objectifs et clarifier les règles du jeu entre vous lors du brief de préparation
  - c) Rester dans le rôle défini de façon à le faire grandir et adhérer au principe de coaching
  - d) Mobiliser son collaborateur en débriefant avec lui à chaud puis à froid

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

## **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 2) ou totale (pour l'ensemble du parcours)



## Parcours certifiant management

### Bloc 3 : Construire autour de soi une équipe qui gagne

#### 3.1. Favoriser la cohésion d'équipe par une bonne maîtrise du facteur humain

#### Compétence professionnelle n° 6 mise en œuvre : Analyser les composantes de son équipe et prendre en compte toutes les diversités pour faciliter la cohésion de groupe et renforcer le climat social

**Thème :** Intégrer dans son management les disparités dans le rapport au travail et dans l'engagement professionnel, rassembler et manager la diversité, renforcer l'équilibre du groupe, limiter l'impact des perturbations extérieures et mieux gérer les personnalités difficiles et/ou toxiques

**Intitulé :** COMPOS'ACTOR

**Public visé :** Dirigeants, Directeurs de départements, Responsables de Services, Chefs d'équipe

**Prérequis :** Les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre l'action de formation correspondant aux :

- Conditions d'accès : être en poste de management hiérarchique et/ou transverse ou positionné en vue d'une prise de poste prévue à court ou moyen terme
- Connaissances préalables : Aucun prérequis
- Niveaux exigés à l'entrée en formation : Aucun prérequis

**Durée :** 2 + 1 jours : 2 jours pour la formation 1 jour pour un état des avancées 3 mois plus tard

#### Objectifs pédagogiques :

- Intégrer dans son management les disparités générationnelles ou interculturelles liées aux rapports au travail et à l'entreprise et dans l'engagement professionnel et la vision de la relation hiérarchie - collaborateur
- Rassembler et manager la diversité
- Renforcer l'équilibre du groupe en limitant l'impact des perturbations extérieures
- Mieux gérer les personnalités difficiles et/ou toxiques

#### Nombre minimum et maximum de stagiaires par session :

- Minimum : 4
- Maximum : 8

#### Modalités / Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

- Les modalités d'animation : une approche pratique sur la base d'un troc des trucs alternant : apports théoriques, exercices de réflexion et mises en situation
- Les moyens matériels et techniques d'animation : un livrable remis aux participants servant de support pédagogique
- Les moyens d'encadrement : les compétences techniques et professionnelles pratiques ou théoriques d'un expert en management et en psychosociologie

## **Contenu de la formation :**

- 1) Intégrer dans son management les disparités générationnelles ou interculturelles liées aux rapports au travail et à l'entreprise et dans l'engagement professionnel et la vision de la relation hiérarchie - collaborateur
  - a) Repérer les indicateurs essentiels de la cartographie de son organisation à travers des aspects identitaires culturels et/ou générationnels
  - b) Prendre la mesure de ce qui unit et de ce qui différencie les uns des autres dans le rapport au travail et à l'entreprise, dans l'engagement professionnel et la vision de la relation hiérarchie - collaborateurs
  - c) Intégrer ces disparités dans le management collectif de son équipe
  - d) Adapter ses comportements aux différentes typologies existantes dans son entourage professionnel
  
- 2) Rassembler et manager la diversité
  - a) Apprécier le sentiment d'appartenance de chacun au groupe
  - b) Favoriser l'expression par chacun de sa contribution personnelle à l'ambiance et aux relations de travail
  - c) Apprécier le niveau de cohésion d'équipe au sein de son collectif
  - d) Rassembler en apportant les correctifs nécessaires
  
- 3) Renforcer l'équilibre d'un groupe en limitant l'influence des perturbations extérieures
  - a) Gérer les émotions collectives : enrayer les rumeurs, les emballements, les psychoses
  - b) Traiter les peurs et les blocages des collaborateurs face à l'environnement extérieur
  - c) Tenir le cap dans le 'mauvais temps'
  - d) Informer à bon escient en cas de 'mauvaises nouvelles'
  
- 4) Mieux gérer les personnalités difficiles et/ou toxiques
  - a) Recadrer les râleurs et/ou les boudeurs silencieux
  - b) Remettre en jeu les indisciplinés et/ou les saboteurs,
  - c) Gérer les résistances des opposants et/ou des jaloux
  - d) Faire face au chantage affectif

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

## **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 3) ou totale (pour l'ensemble du parcours)

## Parcours certifiant management

### Bloc 3 : Construire autour de soi une équipe qui gagne

#### 3.2. Anticiper et mieux gérer les conflits interpersonnels ou organisationnels

#### Compétence professionnelle n° 7 mise en œuvre : Exploiter la méthode de résolution des conflits pour mener à bien une négociation et mieux gérer les situations conflictuelles

**Thème :** Identifier les excitants porteurs de tensions, anticiper un différend et régler une relation ou une situation conflictuelle

**Intitulé :** MEDI'ACTOR

**Public visé :** Dirigeants, Directeurs de départements, Responsables de Services, Chefs d'équipe

**Prérequis :** Les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre l'action de formation correspondant aux :

- Conditions d'accès : être en poste de management hiérarchique et/ou transverse ou positionné en vue d'une prise de poste prévue à court ou moyen terme
- Connaissances préalables : Aucun prérequis
- Niveaux exigés à l'entrée en formation : Aucun prérequis

**Durée :** 2 jours

#### **Objectifs pédagogiques :**

- Comprendre la logique de conflit
- Anticiper un conflit et agir dès l'entrée en différend
- Prendre de la hauteur et se poser pour identifier les origines et les facteurs déclencheurs d'un conflit
- Savoir, vouloir et pouvoir assainir une relation ou une situation qui se tend
- Opter pour une négociation directe
- Préparer sa négociation directe
- Négocier en vue d'une sortie de conflit
- Gérer l'après-conflit

#### **Nombre minimum et maximum de stagiaires par session :**

- Minimum : 4
- Maximum : 8

#### **Modalités / Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :**

- Les modalités d'animation : une approche pratique sur la base d'un troc des trucs alternant : apports théoriques, exercices de réflexion et mises en situation
- Les moyens matériels et techniques d'animation : un livrable remis aux participants servant de support pédagogique
- Les moyens d'encadrement : les compétences techniques, professionnelles pratiques ou théoriques d'un expert en management et en psycho-sociologie des organisations

## Contenu de la formation :

- 1) Comprendre la logique de conflit
  - a) Définir la notion de conflit
  - b) Prendre conscience de l'existence potentielle dans toute organisation de 3 stades de conflit : les conflits déclarés, les conflits latents, les conflits anciens
  - c) Considérer que tous les conflits ne sont pas néfastes en soi
  - d) Vivre les conflits comme quelque chose de naturel
- 2) Anticiper un conflit et agir dès l'entrée en différend
  - a) Repérer les signes avant-coureurs de tension qui démontrent l'entrée en différend et, si rien ne vient limiter le processus, l'émergence d'un conflit imminent
  - b) Appréhender les facteurs déclencheurs de conflit
  - c) Agir dès l'entrée en différend plutôt que d'attendre l'affrontement
  - d) Être plus efficace sur chaque phase
- 3) Prendre de la hauteur et se poser pour identifier les origines et les facteurs déclencheurs d'un conflit
  - a) Identifier la (les) cause (s) du conflit interpersonnel ou organisationnel
  - b) Prendre conscience de ses propres amplificateurs internes lorsque la relation ou la situation se tend
  - c) Appréhender les carburants externes relevant de l'entourage professionnel ou de toute organisation poussant vers l'escalade
- 4) Savoir, vouloir et pouvoir assainir une situation ou une relation qui se tend
  - a) Appréhender le jeu des acteurs dans le système
  - b) Repérer chez soi et chez les autres les 3 agissements destructeurs engluant la relation dans le triangle dramatique : persécuteur – sauveur – victime
- 5) Opter pour une négociation directe
  - a) Identifier les pièges dans lesquels il ne faut pas tomber
  - b) Appréhender les obstacles menant à l'impasse dans la résolution de conflits
  - c) Adopter la bonne attitude avant de passer à l'action
- 6) Préparer sa négociation directe
  - a) Repérer là où se situe le conflit
  - b) Définir sa stratégie
  - c) Clarifier et hiérarchiser l'ordre des points à traiter
  - d) Préparer son plan de bataille
- 7) Négocier en vue d'une sortie de conflit
  - a) Créer les conditions d'une sortie de conflit
  - b) Poser et reconnaître les différentes positions
  - c) Proposer
  - d) Rechercher une solution acceptable pour les 2 parties
  - e) Trouver un accord et sceller le pacte
- 8) Gérer l'après conflit
  - a) Garder la mémoire du conflit tout en envisageant votre relation sur la durée
  - b) Le rendre productif de façon à prévenir d'éventuels conflits ultérieurs

### **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

### **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 3) ou totale (pour l'ensemble du parcours)

## Parcours certifiant management

### Bloc 4 : Faciliter les relations et les échanges avec les autres

#### 4.1. Écrire pour être lu

**Compétence professionnelle n° 8 mise en œuvre partiellement : Utiliser les techniques de communication pour faciliter les relations interpersonnelles et ses échanges vers et avec les autres**

**Thème : Adapter sa communication aux supports exploités de façon à être lu**

**Intitulé : RÉDACT'OR**

**Public visé :** Dirigeants, Directeurs de départements, Responsables de Services, Chefs d'équipe

**Prérequis :** Les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre l'action de formation correspondant aux :

- Conditions d'accès : être en poste de management hiérarchique et/ou transverse ou positionné en vue d'une prise de poste prévue à court ou moyen terme
- Connaissances préalables : Aucun prérequis
- Niveaux exigés à l'entrée en formation : Aucun prérequis

**Durée : 1 jour**

**Objectifs pédagogiques :**

- Se poser quelques bonnes questions avant d'écrire
- Apprendre à penser sa façon de concevoir un contenu avant de l'écrire
- Raccourcir et simplifier pour encourager la lecture
- Habiller et dynamiser pour accrocher ses lecteurs

**Nombre minimum et maximum de stagiaires par session :**

- Minimum : 4
- Maximum : 8

**Modalités / Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :**

- Les modalités d'animation : une approche pratique sur la base d'un troc des trucs alternant : apports théoriques, exercices de réflexion et mises en situation
- Les moyens matériels et techniques d'animation : un livrable remis aux participants servant de support pédagogique
- Les moyens d'encadrement : les compétences techniques, professionnelles pratiques ou théoriques d'un expert en management et en communication interpersonnelle

## **Contenu de la formation :**

- 1) Se poser quelques bonnes questions avant d'écrire
  - a) Pourquoi écrire
  - b) Pour qui écrire
  - c) Où et quand écrire
  - d) Comment et 'combien' écrire
  - e) Quoi écrire
  
- 2) Apprendre à penser sa façon de concevoir un contenu avant de l'écrire
  - a) Définir le calibrage
  - b) Choisir son angle d'attaque
  - c) Imaginer les liens utiles (hypertexte)
  - d) Traduire des faits
  
- 3) Raccourcir et simplifier pour encourager la lecture
  - a) Donner l'essentiel
  - b) Faire preuve de concision
  - c) Choisir des mots précis
  - d) Faire des phrases courtes
  - e) Simplifier la syntaxe
  
- 4) Habiller pour accrocher ses lecteurs
  - a) Créer des niveaux de lecture
  - b) Rédiger des micro-contenus
  - c) Penser au titre et aux intertitres
  - d) Donner du relief pour permettre au lecteur de distinguer ce qui est important.
  - e) Utiliser le gras, la couleur, la surbrillance avec parcimonie
  - f) Faire preuve de variété
  - g) Agrémenter son texte par des images et/ou des citations

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

## **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 4) ou totale (pour l'ensemble du parcours)

## Parcours certifiant management

### Bloc 4 : Faciliter les relations et les échanges avec les autres

#### 4.2. S'exprimer pour être compris et faire passer ses messages

**Compétence professionnelle n° 8 mise en œuvre partiellement : Utiliser les techniques de communication pour faciliter les relations interpersonnelles et ses échanges vers et avec les autres**

**Thème : Parler juste et communiquer avec plus d'assurance et d'impact vers les autres**

**Intitulé : COMMUNICAT'OR**

**Public visé** : Dirigeants, Directeurs de départements, Responsables de Services, Chefs d'équipe

**Prérequis** : Les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre l'action de formation correspondant aux :

- Conditions d'accès : être en poste de management hiérarchique et/ou transverse ou positionné en vue d'une prise de poste prévue à court ou moyen terme
- Connaissances préalables :    Aucun prérequis
- Niveaux exigés à l'entrée en formation :    Aucun prérequis

**Durée** : 3 jours

**Objectifs pédagogiques :**

- Parler clairement et simplement de façon à être compris de tous
- Utiliser la communication non violente afin de faire passer ses messages
- Identifier son niveau d'assertivité et communiquer avec assurance vers et avec les autres
- Mieux gérer les situations de communication délicates en exploitant tout son potentiel de communicant

**Nombre minimum et maximum de stagiaires par session :**

- Minimum : 4
- Maximum : 8

**Modalités / Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :**

- Les modalités d'animation : une approche pratique sur la base d'un troc des trucs alternant : apports théoriques, exercices de réflexion et mises en situation
- Les moyens matériels et techniques d'animation : un livrable remis aux participants servant de support pédagogique
- Les moyens d'encadrement : les compétences techniques, professionnelles pratiques ou théoriques d'un expert en management, en communication et relations interpersonnelles



## **Contenu de la formation :**

- 1) Parler clairement et simplement de façon à être compris de tous
  - a) Être au clair par rapport à son objectif : faire passer son message
  - b) Rendre son message simple et concis
  - c) Parler en termes compréhensibles
  - d) Eviter tout ce qui peut nuire à la qualité du message
  - e) Faire aussi passer des émotions
  - f) Gérer l'espace et le territoire
- 2) Utiliser la communication non violente afin de faire passer ses messages
  - a) Définir les situations de briefs et de débriefings rencontrées en milieu professionnel
  - b) Distinguer les objectifs opérationnels des objectifs relationnels
  - c) Exploiter chacune des 4 dimensions de la Communication Non Violente lors de ses briefs (illustration un brief de prise de poste de 5 minutes)
  - d) Mener un entretien de débriefing en expérimentant le processus
- 3) Identifier son niveau d'assertivité et communiquer avec assurance vers et avec les autres
  - a) Mieux s'affirmer au quotidien et/ou pousser les autres autour de soi à en faire de même
  - b) Limiter l'esquive aux situations qui la rendent nécessaire et/ou agir face à la passivité des autres pour les faire changer de comportement
  - c) Renoncer à l'attaque qui rompt la conversation et/ou agir face à l'agressivité des autres
  - d) Eviter la ruse qui peut être mal interprétée et/ou agir face à la manipulation des autres
- 4) Mieux gérer les situations de communication délicates en exploitant tout son potentiel de communicant
  - a) Dire non sans culpabiliser
  - b) Formuler un jugement, une remarque, une critique en trouvant les mots justes pour ne pas blesser ou vexer l'autre personne le moment venu
  - c) Complimenter sans manipuler
  - d) Accepter des remarques justifiées de manière distanciée
  - e) Reconnaître une erreur (exemple indiquer avoir oublié quelque chose d'important) ...

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

## **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 4) ou totale (pour l'ensemble du parcours)

## **Parcours certifiant management**

### **Bloc 4 : Faciliter les relations et les échanges avec les autres**

#### **4.3. Optimiser ses échanges avec les autres**

**Compétence professionnelle n° 8 mise en œuvre partiellement : Utiliser les techniques de communication pour faciliter les relations interpersonnelles et ses échanges vers et avec les autres**

**Thème : Mieux communiquer avec les autres**

**Intitulé : ÉCHANG'ACTOR**

**Public visé :** Dirigeants, Directeurs de départements, Responsables de Services, Chefs d'équipe

**Prérequis :** Les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre l'action de formation correspondant aux :

- Conditions d'accès : être en poste de management hiérarchique et/ou transverse ou positionné en vue d'une prise de poste prévue à court ou moyen terme
- Connaissances préalables :    Aucun prérequis
- Niveaux exigés à l'entrée en formation :                                      Aucun prérequis

**Durée :** 2 jours

**Objectifs pédagogiques :**

- Capter l'intégralité des messages émis par les autres à son attention
- Vérifier sa bonne compréhension de toutes les informations transmises
- Être dans la bonne dose d'empathie de façon à encourager les échanges avec les autres
- Accepter la contradiction et débattre sereinement

**Nombre minimum et maximum de stagiaires par session :**

- Minimum : 4
- Maximum : 8

**Modalités / Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :**

- Les modalités d'animation : une approche pratique sur la base d'un troc des trucs alternant : apports théoriques, exercices de réflexion et mises en situation
- Les moyens matériels et techniques d'animation : un livrable remis aux participants servant de support pédagogique
- Les moyens d'encadrement : les compétences techniques, professionnelles pratiques ou théoriques d'un expert en management, en communication et relations interpersonnelles

## **Contenu de la formation :**

- 1) Capter l'intégralité des messages émis par les autres à son attention
  - a) Mesurer l'importance de l'écoute dans le processus de communication
  - b) Repérer son niveau d'écoute
  - c) Prendre conscience des conséquences de l'écoute passive, de l'écoute sélective, de l'écoute attentive sur la relation avec les autres et sur la qualité de l'échange
  - d) Être véritablement en situation d'écoute active
  
- 2) Vérifier sa bonne compréhension de toutes les informations transmises
  - a) Exploiter l'art du questionnement
  - b) Aller au-delà des premières impressions et saisir le sens caché possible de façon à capter ainsi l'intégralité du message
  - c) Reformuler pour s'assurer de sa bonne compréhension du message reçu
  - d) Poser une question de contrôle pour ne rien oublier
  - e) Mémoriser les informations
  - f) Améliorer ses prises de notes immédiates et/ou différées
  
- 3) Être dans la bonne dose d'empathie de façon à encourager les échanges avec les autres
  - a) Être conscient de l'importance de l'empathie dans l'équilibre d'une relation
  - b) Prendre en compte la vision de l'autre et mieux communiquer en circularité
  - c) Assouplir ses propres points de fusion et de verrouillage
  - d) Montrer de l'empathie et non de la compassion envers l'autre
  
- 4) Accepter la contradiction et débattre sereinement
  - a) Encourager les débats
  - b) Favoriser la 'libre' expression de chacun
  - c) Accepter la contradiction
  - d) Repérer les frustrations derrière des non-dits
  - e) Traiter les objections sans maltraiter l'autre et débattre sereinement face à des contradicteurs

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

## **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 4) ou totale (pour l'ensemble du parcours)



## **Contenu de la formation :**

- 1) Préparer soigneusement ses interventions face à un public
  - a) Se poser les bonnes questions avant pour mettre toutes les chances de son côté et réussir ses interventions
  - b) Être psychologiquement et physiquement prêt à parler en public
  - c) Préparer son scénario et bâtir son script
  - d) Exploiter le cadre et optimiser l'espace
- 2) Gérer ses émotions (votre trac), prendre la parole et se mettre en scène dès les premiers instants pour parvenir à capter l'attention et susciter l'intérêt du public
  - a) Faire de son trac un allié lors de ses prises de parole en public
  - b) Respirer et prendre la mesure de l'instant en se mobilisant pleinement pour l'exercice
  - c) Maîtriser sa diction, avoir un discours dépouillé et adopter un rythme fluide
  - d) Occuper l'espace en préservant son territoire
- 3) Exploiter tous les ingrédients et supports de communication de façon à renforcer l'impact de ses présentations
  - a) Allumer des lumières dans les yeux de ses auditeurs
  - b) Être engagé dans sa prise de parole en joignant le geste et les postures à la parole
  - c) S'assurer de la concordance entre ses gestes et de ses idées
  - d) Multiplier l'appel au sens du public
- 4) Gérer son public et faire face aux imprévus afin de garder la maîtrise de la relation du début à la fin
  - a) Accompagner son public dans le jeu émotionnel
  - b) Faire face aux situations difficiles : les retardataires, les phases de relâchement, les imprévus, les apartés, le blocage de participants, un refus dégénérant en règlement de compte, des mouvements dans l'auditoire, un conflit entre participants...
  - c) Se rendre disponible et être à l'écoute de son auditoire de façon à favoriser le dialogue, mener le débat, traiter les questions et les objections avec doigté
  - d) Conclure habilement son intervention
  - e) Engager chacun dans un suivi s'il y a lieu
  - f) Faire un bilan juste et réaliste de sa dernière prise de parole en public de façon à optimiser l'avant et le pendant de ses prochaines interventions face à un public

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

## **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 4) ou totale (pour l'ensemble du parcours)

## Parcours certifiant management

### Bloc 5 : Accroître son efficacité et celle de son équipe au quotidien

#### 5.1. Développer son efficacité en gérant mieux son temps

#### Compétence professionnelle n° 10 mise en œuvre : Intégrer les règles d'organisation pour mieux prioriser son temps et respecter celui des autres

**Thème : Optimiser son temps de travail et gérer ses priorités pour gagner en efficacité au travail et mieux vivre au quotidien**

**Intitulé : TIME'ACTOR**

**Public visé :** Dirigeants, Directeurs de départements, Responsables de Services, Chefs d'équipe

**Prérequis :** Les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre l'action de formation correspondant aux :

- Conditions d'accès : être en poste de management hiérarchique et/ou transverse ou positionné en vue d'une prise de poste prévue à court ou moyen terme
- Connaissances préalables : Aucun prérequis
- Niveaux exigés à l'entrée en formation : Aucun prérequis

**Durée :** 2 + 1 jours : 2 jours pour la formation 1 jour pour un état des avancées 3 mois plus tard

#### **Objectifs pédagogiques :**

- Faire le constat d'éventuels dysfonctionnements dans son organisation actuelle pour clarifier ses besoins et concevoir son propre plan d'actions
- Se fixer quelques objectifs à atteindre de façon à passer d'une relative inefficacité personnelle à une plus grande efficacité professionnelle
- Mieux gérer son temps et respecter celui d'autrui pour être plus efficace au travail et se prémunir d'un possible épuisement professionnel
- Repérer et agir sur ses voleurs de temps pour garder toute son efficacité professionnelle au contact des autres

#### **Nombre minimum et maximum de stagiaires par session :**

- Minimum : 4
- Maximum : 8

#### **Modalités / Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :**

- Les modalités d'animation : une approche pratique sur la base d'un troc des trucs alternant : apports théoriques, exercices de réflexion et mises en situation
- Les moyens matériels et techniques d'animation : un livrable remis aux participants servant de support pédagogique
- Les moyens d'encadrement : les compétences techniques et professionnelles, pratiques ou théoriques d'un expert en management et en efficacité professionnelle

## **Contenu de la formation :**

- 1) Faire le constat d'éventuels dysfonctionnements dans son organisation actuelle pour clarifier ses besoins et concevoir son propre plan d'actions
  - a) Comprendre pourquoi il est si difficile de bien gérer son temps
  - b) Confronter sa propre méthode de gestion du temps aux contraintes et réalités de son environnement professionnel et personnel
  - c) Accorder toute sa valeur à son temps (et au temps des autres)
  - d) Relier la gestion de son temps à ses objectifs de vie
  - e) Identifier ce qui est de l'ordre du possible et de l'ordre de l'impossible
  
- 2) Se fixer quelques objectifs à atteindre de façon à passer d'une relative inefficacité personnelle à une plus grande efficacité professionnelle (les 5 P)
  - a) Produire et conserver un espace de travail source de productivité
  - b) Préparer ses activités de façon à concentrer ses efforts sur l'essentiel
  - c) Programmer ses actions en classant les tâches par ordre de priorités et en se bloquant le temps utile et nécessaire pour faire les tâches véritablement importantes sans le sous-évaluer
  - d) Piloter ses journées en veillant à mieux planifier toutes ses activités et à structurer son emploi du temps
  - e) Prévenir les risques sociaux et les situations de stress
  
- 3) Mieux gérer son temps et respecter celui d'autrui pour être plus efficace au travail et se prémunir d'un possible épuisement professionnel
  - a) Optimiser sa communication pour obtenir de meilleurs résultats
  - b) Limiter les interruptions autant que possible pour mieux gérer son temps mais aussi respecter celui des autres
  - c) Venir à bout des tergiversations mangeuses de temps notoires
  - d) Prendre des décisions certes rapides mais pertinentes pour se libérer du temps
  
- 4) Repérer et agir sur ses voleurs de temps pour garder toute son efficacité professionnelle au contact des autres
  - a) Faire face à sa hiérarchie lorsque celle-ci n'est pas elle-même totalement maître de son temps
  - b) Limiter la réunionite aigüe
  - c) Optimiser sa collaboration auprès de ses interlocuteurs privilégiés
  - d) Concilier productivité et climat relationnel en osant dire non à bon escient

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émargée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

## **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 5) ou totale (pour l'ensemble du parcours)

## Parcours certifiant management

### Bloc 5 : Accroître son efficacité et celle de son équipe au quotidien

#### 5.2. Limiter les effets nocifs du stress sur soi et sur ses collaborateurs

**Compétence professionnelle n° 11 mise en œuvre : Intégrer les techniques de gestion du stress pour améliorer son bien-être au travail et limiter la diffusion de son propre stress autour de soi**

**Thème : Faire face aux afflux de stress dans sa vie professionnelle**

**Intitulé : ZEN'ACTOR**

**Public visé** : Dirigeants, Directeurs de départements, Responsables de Services, Chefs d'équipe

**Prérequis** : Les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre l'action de formation correspondant aux :

- Conditions d'accès : être en poste de management hiérarchique et/ou transverse ou positionné en vue d'une prise de poste prévue à court ou moyen terme
- Connaissances préalables : Aucun prérequis
- Niveaux exigés à l'entrée en formation : Aucun prérequis

**Durée** : 2 jours pour la formation + 1 jour pour un état des avancées 3 mois plus tard

#### **Objectifs pédagogiques :**

- Identifier les causes de stress au travail de façon à mieux y faire face dans son propre environnement professionnel
- Appréhender son niveau de stress au travail afin d'en limiter les conséquences directes et indirectes
- Mieux gérer ses propres angoisses et surmonter son stress pour améliorer son bien-être et sa qualité de vie au travail
- Identifier ses 'pilotes clandestins' pour limiter la diffusion de son propre stress autour de soi et être moins stressant pour son entourage

#### **Nombre minimum et maximum de stagiaires par session :**

- Minimum : 4
- Maximum : 8

#### **Modalités / Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :**

- Les modalités d'animation : une approche pratique sur la base d'un troc des trucs alternant : apports théoriques, exercices de réflexion et mises en situation
- Les moyens matériels et techniques d'animation : un livrable remis aux participants servant de support pédagogique
- Les moyens d'encadrement : les compétences techniques et professionnelles, pratiques ou théoriques d'un expert en management et en psycho-sociologie des organisations



## **Contenu de la formation :**

- 1) Identifier les causes de stress au travail de façon à mieux y faire face dans son propre environnement professionnel
  - a) Définir ce qu'est le stress
  - b) Comprendre comment chacun d'entre nous réagit à chaque demande d'adaptation de la part de notre environnement : le syndrome général d'adaptation
  - c) Distinguer le stress négatif (qui est potentiellement dangereux) du stress positif (qui est nécessaire)
  - d) Comprendre que tout est une question d'équilibre
  - e) Identifier les principales causes de stress dû à sa personnalité et à son mode de vie
  
- 2) Appréhender son niveau de stress au travail afin d'en limiter les conséquences directes et indirectes
  - a) Appréhender les différents facteurs de stress au travail
  - b) Repérer les symptômes de stress chez soi mais aussi autour de soi
  - c) Comprendre qu'il y a des signes qui ne trompent pas
  - d) Identifier les différents systèmes de compensation progressivement mis en place par chacun consciemment ou non
  - e) Concevoir et accepter le type de stressé et/ou de stressant qui se cache en soi
  
- 3) Mieux gérer ses propres angoisses et surmonter son stress pour améliorer son bien-être et sa qualité de vie au travail
  - a) Lutter efficacement contre ses situations d'épuisement
  - b) Se libérer de ses messages contraignants
  - c) Mieux gérer les situations émotionnellement délicates
  - d) Trouver sa place dans un changement d'organisation
  - e) Améliorer sa qualité de vie
  
- 4) Identifier ses 'pilotes clandestins' pour limiter la diffusion de son propre stress autour de soi et être moins stressant pour son entourage  
Repérer ses réflexes naturels en situation tendue
  - a) Mettre en évidence les origines, les croyances, les alibis et les prétextes servant à justifier l'usage de tels comportements,
  - b) Bâtir une nouvelle efficacité personnelle pour n'être ni hérisson ni paillason ni polisson face aux autres
  - d) Comprendre que tout est affaire de volonté et de capacité
  - e) Passer vers plus d'assertivité en limitant l'usage des comportements néfastes

## **Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation / Suivi et évaluation :**

- Les moyens permettant de suivre l'évolution de l'action : une feuille de présence émarginée par les stagiaires et le formateur et un compte rendu post action
- Les moyens permettant d'évaluer les résultats de l'action : un bilan individuel des acquis

## **Formalisation à l'issue de la formation :**

- Une attestation de fin de formation
- Une certification partielle (bloc 5) ou totale (pour l'ensemble du parcours)