

Les clés du management d'équipe

PROGRAMME

PUBLICS / PREREQUIS

Encadrement et managers ayant à piloter une action de conduite du changement

OBJECTIFS

- Auto diagnostiquer les fondements de son propre comportement
- Définir les bases d'une communication interpersonnelle efficace
- Adapter la mise en œuvre des techniques de communication aux différentes situations et aux différents interlocuteurs
- Diagnostiquer son type d'animation d'équipe et adapter le bon style au bon moment
- Développer un mode de communication adapté aux différentes situations professionnelles vécues

PÉDAGOGIE

Exercices de découverte
Questionnaires de positionnement et grilles d'observation
Apports théoriques
Mises en situation et jeux pédagogiques

VALIDATION

Attestation de formation

DURÉE

2 jours, soit 14 heures de formation

NOMBRE DE PARTICIPANTS

4 à 12 personnes

- **La communication interpersonnelle et l'animation d'équipe**
 - ┌ Les principes de base de la communication
 - ┌ Les types de collaborateurs
 - ┌ Les types de managers
 - ┌ Auto Diagnostic de son style d'animation
- **Les outils de la communication**
 - ┌ Le verbal : le langage et les mots
 - ┌ Le non verbal dans la communication
 - ┌ Les techniques d'écoute active favorisant la communication
- **Développer des relations optimales avec les autres**
 - ┌ Les attitudes face à autrui et leurs influences dans la communication
 - ┌ La distance interpersonnelle (notion de territoire)
 - ┌ L'affirmation de soi, savoir dire non
 - ┌ La communication en situations délicates
- **Mise en adéquation des outils et des situations de communication**
 - ┌ Repérer et clarifier les situations de communication
 - ┌ La communication en situation d'animation quotidienne (faire une remarque sur un comportement, donner une consigne, déléguer, accompagner, faire le suivi, féliciter...)

■ Communiquer efficacement pour accompagner le changement

■ Psychologie du changement et focus groupes

- ┌ La courbe d'apprentissage du changement.
- ┌ Les marches du changement.
- ┌ L'arbre à personnages.
- ┌ Scénario rose / scénario noir

■ La communication du changement

- ┌ La matrice attractivité / crédibilité.
- ┌ Le mix com.
- ┌ Le plan de communication.
- ┌ Le kit communication.
- ┌ Les pièges de la communication

■ La formation du changement

- ┌ Analyse des besoins pédagogiques.
- ┌ Le plan de formation.
- ┌ La logistique de formation

■ L'accompagnement du changement

■ Anticiper les conflits et les risques liés au changement

- ┌ Mener des actions de veille.
- ┌ Repérer les signes avant - coureurs d'un conflit.
- ┌ Identifier la nature des conflits, leurs sources et amortir.
- ┌ Résoudre les problèmes.
- ┌ Comprendre les mécanismes du stress pour agir.
- ┌ Adopter la bonne posture et limiter les effets du stress.

■ Faire face aux situations de crise engendrées par le changement

- ┌ Agir tactiquement en alternant autorité, échanges et négociation.
- ┌ Maîtriser vos émotions et gagner en sérénité.
- ┌ S'affirmer sans agressivité.
- ┌ Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir.
- ┌ S'ouvrir pour rétablir la confiance.
- ┌ Identifier les "jeux psychologiques" pour les éviter et ne pas les reproduire.
- ┌ Organiser la cellule de crise.
- ┌ Communiquer.
- ┌ Sortir de la crise et préparer l'après.

■ L'accompagnement même du changement

- ┌ Le plan de transition.
- ┌ Le plan d'évolution managériale.
- ┌ Les ateliers de co – développement.
- ┌ La gestion des relations sociales.
- ┌ L'humour comme facilitateur du changement.

■ Les techniques de la médiation pour accélérer l'acceptation du changement

■ Adopter la posture du manager coach pour accompagner le changement

- ┌ Caractériser les postures facilitantes et non-facilitantes.
- ┌ Aider les autres à acquérir cette posture.
- ┌ Comprendre et s'approprier l'état d'esprit et les outils de la médiation

■ L'écoute en entretien individuel : faire jaillir le sens et les intérêts réels

- ┌ Pratiquer l'écoute active.
- ┌ Faire exprimer la personne sur ses projets personnels et leurs sens.
- ┌ Être disposé à entendre ses éventuelles craintes.
- ┌ Permettre à la personne de prendre du recul afin de percevoir ses intérêts réels

■ Faciliter une réunion

- ┌ Adopter une posture qui permet :
 - de clarifier les objectifs de la réunion et les attentes de chacun,
 - de pacifier le débat jusqu'à réduire les discordes,
 - d'aller vers des objectifs communs.
- ┌ Donner un ordre et formuler une demande.
- ┌ Dire non.
- ┌ Faire une critique, exprimer un grief.
- ┌ Rester maître du jeu face aux objections.
- ┌ Prendre la parole et maintenir l'intérêt.

■ Le management du changement

- ┌ Les mots du changement.
- ┌ Le modèle de Kotter.
- ┌ La courbe de l'engagement.
- ┌ Grilles du changement.
- ┌ Les réseaux apprenants.
- ┌ Les types de collaborateurs et le management situationnel.
- ┌ Parallèle avec la courbe du changement, les résistances, les phases de deuil.
- ┌ Conseils et astuces.