

Management opérationnel

## Développer sa posture de manager communicant

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | MGOPE-POST | Code Certif Info : 100087 | Certification M2i Développer ses Capacités Managériales (non incluse) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel <sup>(1)</sup>

Formations Management > Management des équipes et des personnes > Management opérationnel



### À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Développer un comportement assertif
- Construire des relations positives avec les autres
- Affirmer vos positions avec respect et bienveillance
- Développer votre confiance en vous
- Rester vous-même
- Faire face aux situations difficiles.

### Niveau requis

Avoir suivi la formation MGOPE-MAN "Réussir sa prise de fonction de manager" ou avoir les connaissances équivalentes.

### Public concerné

Managers ayant un lien hiérarchique direct avec leurs collaborateurs.

### Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

#### (1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel \* (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes \*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

\* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. \*\* Ratio variable selon le cours suivi.

# Programme

## Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

## Déterminer son style relationnel

- Test d'affirmation de soi et de communication
- Les causes du manque d'affirmation de soi
- Autodiagnostic : identifier ses comportements spontanés
- Les conséquences des 3 comportements inefficaces
- Auto-analyse et débriefing collectif
- Les liens entre affirmation de soi, confiance en soi et estime de soi

## Valorisation et reconnaissance : comment donner du feedback ?

- L'importance des signes de reconnaissance et du feedback pour entretenir la motivation
- La valorisation formelle et informelle ainsi que les techniques de reconnaissance efficaces
- Jeux de rôle sur le feedback

## Réagir aux comportements inadaptés

- Les parades face à la passivité
- La gestion de l'agressivité
- Repérer et désamorcer les manipulations
- Echanges et retours d'expériences sur des réactions non-assertives : fuite, attaque, manipulation

## Critiques : savoir les formuler et savoir les recevoir

- Préparer la critique avec la méthode DESC
- Entraînement à l'utilisation du DESC
- Envisager la critique reçue comme une information permettant d'évoluer
- Répondre sereinement aux critiques justifiées
- Gérer les reproches agressifs
- Mises en situation

## S'affirmer tranquillement dans une relation

- Faire des demandes à ses collaborateurs
- Développer sa légitimité pour transmettre des directives
- Formuler des demandes à sa hiérarchie
- Savoir dire non à ses collaborateurs lorsque c'est nécessaire
- Refuser quelque chose à un hiérarchique
- Développer son sens de la répartie
- Jeux de rôle sur les demandes et les refus

## Muscler la confiance en soi et construire une charte d'équipe

- Identifier ses qualités et ses réussites pour asseoir les bases de la confiance en soi
- Voir les difficultés comme des opportunités d'évolution
- Faire taire les petites voix qui nous découragent et nous empêchent d'avancer
- Prévenir, gérer et sortir des situations conflictuelles

## **Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- Autodiagnostic de ses comportements spontanés
- Mises en situation : formuler et recevoir des critiques de façon assertive

## **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

## **Certification (en option)**

- Passage de la certification en fin de formation.
- Contrôle de connaissances, analyse de situations professionnelles et choix (de comportements) managériaux appropriés.
- La Certification M2i valide les acquis de la formation et atteste de la maîtrise d'une compétence, d'un métier ou d'une fonction.
- Notre certification est inscrite à la COPANEF.
- NB : Certification M2i "Développer ses Capacités Managériales" valide jusqu'au 31/12/2021. N'hésitez pas à contacter votre Conseiller Formation pour toute information complémentaire.

## **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)

### **Compétences visées**

- Manager une équipe de proximité
- Manager à distance
- Manager la diversité
- Manager des équipes transverses.