



## Manager coach : Les compétences comportementales comme vecteur de réussite

**Ce document ne vaut que pour exemple de programme.**

*« Artisante » de la formation je travaille exclusivement sur-mesure sur la base d'un examen approfondi de vos besoins.*

*Les contenus évoqués et la durée de la formation sont faits pour être ajustés pour répondre à votre contexte et vos attentes.*

# Manager coach : Les compétences comportementales comme vecteur de réussite

## DURÉE :

- 18 jours de formation – 126 heures

**FORMAT DE LA FORMATION :** Intra-entreprise ou Inter-entreprise

**CONDITION DE LA FORMATION :** présentiel ou distanciel

## MODALITÉS DE LA FORMATION

→ **Séquencée** : Un parcours de 18 jours articulé en 7 étapes à un mois d'intervalle chacune afin ...

- De permettre aux participants de mettre en œuvre d'une session à l'autre.
- De mettre l'accent sur la pratique et l'appropriation opérationnelle.
- De partir de l'expérience plutôt que du savoir et de tirer les enseignements de l'action.

→ **Synchrone**

**DATES :** nous consulter – à définir en fonction de vos contraintes

**DÉLAIS D'ACCÈS :** Selon disponibilités et mode de financement

**NOMBRE DE STAGAIRES :** 12 stagiaires maximum

**LIEU :** Sur site client ou en centre de formation

**TARIF :** Nous consulter

## MOYENS TECHNIQUES :

- Connexion internet stable
- Accès à un outil de communication distant (le cas échéant)
- Fourniture d'un document reprenant l'ensemble des éléments abordés en cours de formation

## MOYENS TECHNIQUES SPÉCIFIQUES À L'ÉTAPE1 :

- Structure dédiée aux activités mettant en présence homme-cheval et répondant aux normes sécuritaires inhérentes.
- Cheval scrupuleusement sélectionné pour mener cet accompagnement pédagogique spécifique

**ACCESSIBILITÉ :** Les modalités d'accès (numériques, physiques, informatives) sont prévues au cas par cas. Pour toute question à ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter.

Dans l'hypothèse où le client entend intégrer des personnes en situation de handicap à l'action de formation, ce dernier doit en informer la direction de l'Organisme de Formation suffisamment en amont de l'action de formation.

En effet, l'Organisme de Formation devra, confirmer que :

- les locaux de la formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap
- des mesures compensatoires peuvent être proposées afin d'apporter des réponses individualisées et adaptées permettant de supprimer ou tout au moins réduire les difficultés rencontrées afin de rendre les apprentissages accessibles aux personnes handicapées.

Ces mesures de compensation peuvent influencer sur le coût, les modalités et le délai d'accès à la formation et seront discutées entre le client et l'Organisme de Formation pour trouver les solutions les plus adaptées aux besoins des personnes handicapées, y compris une éventuelle « redirection » vers un organisme habilité.

# Manager coach : Les compétences comportementales comme vecteur de réussite

## LE PUBLIC VISE PAR LA FORMATION :

Tout manager souhaitant évoluer vers une posture de manager coach.

**PRÉ-REQUIS :** 1<sup>ère</sup> expérience de management souhaitable.

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION : A L'ISSUE DE LA FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT CAPABLES DE ...

- Mieux se connaître, mieux comprendre leur mode de fonctionnement préférentiel et ce qu'il implique.
- Augmenter leur leadership et leur impact professionnel.
- Adapter leur management à la situation et à leurs interlocuteurs.
- Adopter une posture de manager coach.
- Utiliser les principaux outils du coaching pour accompagner ses collaborateurs et développer leur potentiel.
- Développer leur aisance relationnelle et managériale.
- S'affirmer, gagner en assurance et développer leur confiance en soi.
- Accompagner le changement.
- Optimiser leur organisation personnelle, gérer leur temps et leurs priorités.
- Animer des réunions et prendre la parole en public.

## LES COMPÉTENCES VISÉES

- Le détail des compétences visées est disponible dans les programmes

## MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES : FORMATION / ACTION

- Faire évoluer les pratiques professionnelles des stagiaires par l'acquisition de savoirs, savoir-faire et savoir-être.
- Permettre le développement de compétences, outils et méthodes relatives au déploiement d'une posture de manager coach.
- **Impliquante** : le concept de la pédagogie inversée avec l'implication systématique des stagiaires en amont de la formation
- **Inductive** : avec pour point de départ la réalité professionnelle, le vécu, les expériences des participants
- **Active** : avec des études de situations vécues, débriefées avec tact afin de favoriser l'autodiagnostic
- **Participative** : avec des réflexions, des échanges et débats sur les expériences de chacun, ainsi que sur les méthodes, les solutions envisagées et applications concrètes
- **Formation-action** : Co-construction d'un support individuel synthétique portant sur les objectifs travaillés lors de la formation, les apprentissages et outils identifiés, les mises en œuvre, travaux personnels et actions menés. Plan d'action individuel, autours d'objectifs simples et concrets
- Apports théoriques en support de la réflexion personnelle guidée, outils facilitateurs, échanges et feedbacks, analyse de cas pratiques, mises en situation.
- Support de travail PDF.
- Film des expérimentations et mises en situation (le cas échéant).

## EVALUATION - VALIDATION

- Evaluation du transfert des acquis en fin de formation
- Mesure de la satisfaction globale post-formation :
- Remise d'une attestation individuelle de formation à l'issue de la formation.
- Sur demande des participants, possibilité d'un rendez-vous téléphonique individuel avec le formateur en inter-session ou post-formation.

## Manager coach : Les compétences comportementales comme vecteur de réussite

Public : Tout manager souhaitant évoluer vers une posture de manager-coach

Prérequis : Une 1ère expérience du management est souhaitable

Compétences comportementales, vecteur de réussite

- 1J • **Etape 1 – Challenger ses qualités de Leader** : Leadership et Communication facilités par le Cheval. Identifier sa façon d'être en relation et travailler sa posture managériale.
- 3J • **Etape 2 – Mieux se connaître** : Management facilité par les couleurs – DISC. Mieux se connaître et mieux comprendre ses comportements et attitudes préférentiels pour mieux communiquer et coopérer avec ses interlocuteurs.
- 2J • **Etape 3 - Asseoir son leadership** : S'affirmer, gagner en assurance et développer sa confiance en soi.
- 4J • **Etape 4 – Adopter une posture de Manager Coach** : Améliorer la motivation, développer le potentiel de ses collaborateurs et favoriser l'efficacité de son équipe. Gérer les situations sous tension.
- 2J • **Etape 5 - Ajuster son management** : Accompagner le changement.
- 2J • **Etape 6 – Optimiser son organisation personnelle** : Devenir « propriétaire » de son temps.
- 4J • **Etape 7 – Animer ses réunions et prendre la parole en public** : Donner vie, intéresser, obtenir des résultats.

AGP COACHING

# Etape 1 – Challenger ses qualités de Leader : Leadership et Communication facilités par le Cheval.

## Identifier sa façon d'être en relation et travailler sa posture managériale. 1J

### LES COMPÉTENCES VISÉES :

- Identifier son positionnement naturel de leader et évaluer son adéquation à différentes situations.
- Prendre conscience du poids du non verbal dans la communication et du juste positionnement dans la relation.
- Asseoir sa posture de leader pour générer la coopération et déployer sa vision.
- Vivre une expérience mémorable permettant d'accroître la connaissance personnelle et interpersonnelle.

### LE PROGRAMME

#### POINT DE VIGILANCE : Ne pas présenter d'allergie sévère aux poils d'animaux

Exploration du contexte et de la réalité professionnelle du groupe de participants.

#### CHALLENGER SON POSITIONNEMENT NATUREL DE LEADER, PÉDAGOGIE FACILITÉE PAR LE CHEVAL : ACCELERER ET ANCRER LES PRISES DE CONSCIENCE

- **Une démarche innovante et éprouvée.** Sur la base de mises en situation avec le cheval, cette expérience unique précèdera la suite du processus de formation. Les mises en situation sont directement transposables à la réalité professionnelle. Ce module est un véritable catalyseur, un accélérateur qui aboutit à des prises de conscience et fournit de la « matière » sur laquelle s'appuyer, travailler sur sa posture relationnelle et sa façon de communiquer pour déployer son leadership.
- **Le cheval comme porte d'entrée** : La journée d'expérimentation avec le cheval se fait par le biais d'exercices à réaliser à pied. Le cheval est utilisé pour sa dimension relationnelle, sa capacité collaborative et sa grande sensibilité à la cohérence et à la clarté des intentions de ses interlocuteurs. Il met en évidence des comportements et attitudes qu'il est parfois difficile d'identifier dans le contexte professionnel. Il agit en effet miroir, en temps réel et sans jugement, et permet de challenger « l'homme leader » sur sa façon de communiquer et de susciter l'engagement et la coopération.

### ARTICULATION DETAILLEE - Toujours en lien avec la réalité professionnelle

- **Accueil - brise glace** : Cadre de fonctionnement, faire connaissance – Pourquoi le cheval.
- **Co-élaboration des grandes caractéristiques du leader**
- **Emergence d'un objectif personnel de travail**
- **Coaching facilité par le Cheval** : Faire autre chose, autrement sur la base d'une expérience conviviale et mémorable. A la fois acteur et observateur.
- **Prise de contact** » : Faire connaissance avec le cheval, appréhender les différences d'attitudes du cheval et de son interlocuteur. Accroître la connaissance interpersonnelle.
- **« Travail sur les objectifs personnels de chacun des participants »** : Exercices individualisés pour permettre une prise de conscience et de faire émerger des solutions.
- **Débriefing final, mise en action et clôture.**

### CONSOLIDER LES ACQUIS EN DÉFINISSANT SON PLAN D'ACTION PERSONNEL

## Etape 2 – Mieux se connaître : Management facilité par les couleurs – DISC. Mieux se connaître et mieux comprendre ses comportements et attitudes préférentiels pour mieux communiquer et coopérer avec ses interlocuteurs. 3J

### LES COMPÉTENCES VISÉES :

- Mieux se connaître et mieux comprendre son mode de fonctionnement préférentiel.
- Identifier ses points forts et prendre conscience de ses points de vigilance.
- Prendre conscience de ses forces motrices comme vecteur de motivation et la façon dont elles orientent et conditionnent ses attitudes et comportements.
- Décoder le mode de fonctionnement des autres et adapter son comportement, son discours, afin de faciliter la communication et la coopération avec ses interlocuteurs.
- Développer son aisance relationnelle et managériale.
- Maîtriser les fondements de l'Intelligence émotionnelle et les outils associés.
- Accroître son Intelligence Emotionnelle.

**Préalable à la formation :** Les participants sont invités à renseigner un questionnaire en ligne pour obtenir leur profil personnel DISC et EI. Ils réfléchissent sur la symbolique des couleurs Rouge / Bleu / Vert / Jaune. Ils spécifient ce que recouvre pour eux l'Intelligence Emotionnelle

### LE PROGRAMME

Feedback à froid sur l'atelier « Challenger ses qualités de Leader, facilité par le Cheval » : Ce qu'il a révélé, ce que cela a changé, ce que je souhaite encore voir évoluer ...

#### A. LE MODÈLE DES COULEURS DISC

- Prendre conscience de la perception de soi et de la perception que les autres ont de soi (inclusion).
- Comprendre quels sont les objectifs et ce qu'est le langage « DISC ».
- Cerner les enjeux du DISC dans le cadre des relations interpersonnelles et du management.

#### B. MAÎTRISER LES PRINCIPAUX FONDEMENTS DU MODÈLE DISC (à travers l'expérimentation et des jeux Ludo-pédagogiques)

- Comprendre l'origine du DISC : l'approche de Marston et les apports de Jung.
- Appréhender les couleurs du comportement et identifier les dimensions comportementales par le biais de jeux en sous-groupes et plénière.

- Maîtriser les 4 grands types de personnalités et leurs caractéristiques associées.
- Intégrer la manière dont nos comportements préférentiels influent sur notre communication avec autrui.
- Identifier ce que chaque couleur apporte à une équipe.
- Cerner l'importance des forces motrices comme vecteur de motivation.

#### C. S'APPROPRIER LE MODÈLE DISC À TRAVERS SON PROFIL PERSONNEL

- S'approprier son profil personnel et débriefer avec l'aide du formateur.
- Prendre conscience de ses forces motrices. Clarifier ses vecteurs de motivation et la façon de les exploiter.
- Identifier ses zones de confort et ses points de vigilance dans les situations relationnelles et/ou managériales.

#### D. S'ADAPTER POUR FACILITER LA COMMUNICATION ET LA COOPÉRATION

- Intégrer quelles affinités et/ou risques d'incompréhension avec des profils différents ou opposés.
- Calibrer, reconnaître le style comportemental dominant d'une personne.
- Savoir adapter son comportement en fonction de la situation, des objectifs poursuivis et du profil de son interlocuteur (exercices de synchronisation).

#### E. CAPITALISER LES APPORTS DU DISC DANS SON MANAGEMENT QUOTIDIEN

- Adapter son style de leadership
- Déployer le potentiel de ses collaborateurs
- Motiver, féliciter, conseiller, déléguer, faciliter la prise de décision
- Equilibrer son management : Encourager, célébrer les réussites et souligner les axes d'amélioration - l'importance des signes de reconnaissance.



## **Etape 2 – Mieux se connaître :** Management facilité par les couleurs – DISC. Mieux se connaître et mieux comprendre ses comportements et attitudes préférentiels pour mieux communiquer et coopérer avec ses interlocuteurs. 3J

### **F. COMPRENDRE ET GÉRER SES ÉMOTIONS POUR FLUIDIFIER LES ÉCHANGES**

- Cerner ce qu'est une émotion et les différentes émotions de base.
- Comprendre les impacts d'une émotion positive et d'une émotion négative.
- Définir l'Intelligence Emotionnelle (IE) et challenger son positionnement à travers son profil personnel
  - Conscience de soi
  - Conscience sociale
  - Maîtrise de soi
  - Gestion des relations.
- Faire le lien entre IE et DISC.
- Développer son IE.

### **G. CONSOLIDER LES ACQUIS EN DÉFINISSANT SON PLAN D'ACTION PERSONNEL**



## Etape 2 – Mieux se connaître : Management facilité par les couleurs – DISC. Mieux se connaître et mieux comprendre ses comportements et attitudes préférentiels pour mieux communiquer et coopérer avec ses interlocuteurs. 3J

### LE MODÈLE DES COULEURS – DISC DE MARSTON

Le profil DISC est une analyse « comportementale » qui permet de mieux se connaître, mieux se comprendre, et mieux comprendre les autres et leurs besoins dès lors qu'ils entrent en relation avec autrui ou avec soi.

Le modèle « DISC » met en avant la façon dont nous nous adaptons à notre milieu professionnel et aux personnes qui nous entourent.

Il décrit nos forces et nos limites selon les situations ... Mais surtout, il permet d'améliorer notre mode de communication, notre efficacité au travail et d'adapter notre discours à nos interlocuteurs pour gagner en impact et fluidité.

Le modèle DISC décrit 4 grands styles comportementaux (Dominance, Influence, Stabilité et Conformité), chacun d'eux étant représenté par une couleur à des fins mnémotechniques, ce qui en facilite l'appropriation.

Chaque participant réalise un test en ligne, permettant d'obtenir son profil DISC personnel. Au-delà d'une meilleure connaissance de soi, il s'agit de pouvoir calibrer ses interlocuteurs afin d'adopter un comportement et une communication leur correspondant et favorisant une plus grande efficacité relationnelle.

Le profil DISC permet une restitution **individuelle** et également d'équipe. Il est « spécialisé » en version communication, **leadership** ou commercial. Il peut aussi être utilisé afin de réaliser une analyse 360°.



AGP COACHING

Anne-Gabrielle PLANCHARD ag.planchard@agp-coaching.fr - www.agp-coaching.fr - 06.81.99.39.66  
« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 52440885144 auprès du préfet de région Pays de la Loire »

### L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE - EIQ

L'intelligence émotionnelle est la capacité des individus à reconnaître leurs propres émotions et celles des autres. A faire une distinction entre différents sentiments complexes et les nommer correctement. A utiliser des informations émotionnelles pour guider une pensée impartiale et un comportement optimal. A gérer leurs émotions pour atteindre leurs objectifs et maîtriser la manière dont ils s'adaptent à leur environnement.

L'évaluation EIQ aide à :

- Comprendre la façon dont vous prenez en compte vos émotions et les comprenez
- Identifier votre capacité à maîtriser vos émotions, mais aussi la manière de les maîtriser
- Comprendre les émotions d'autrui et à déterminer la manière d'y réagir constructivement
- Identifier le moyen de générer un climat de confiance autour de vous, vous permettant d'influencer et d'inspirer ceux avec qui vous travaillez
- Savoir comment gérer des situations conflictuelles





## LES COMPÉTENCES VISÉES :

- Augmenter son leadership et son impact professionnel.
- S'affirmer, gagner en assurance et développer la confiance en soi.
- Développer son aisance relationnelle, établir des relations sereines et constructives.
- Adopter la bonne posture lors des échanges.
- S'approprier l'art d'être assertif.

**Préalable à la formation :** Les participants sont invités à renseigner un questionnaire d'autodiagnostic personnel. Ils définissent ce qu'est pour eux l'affirmation de soi. Ils engagent une réflexion sur leurs croyances limitantes. Ils spécifient ce que recouvre pour eux les exigences du métier de manager (rôle et mission).

## LE PROGRAMME

### A. MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX S'AFFIRMER

- Différencier affirmation de soi, estime de soi et confiance en soi.
- Evaluer ses réactions « réflexes » - autodiagnostic personnel.
- Différencier passivité, agressivité et manipulation.
- Comprendre l'influence des comportements.
- Favoriser l'assertivité, fondement du leadership.

### B. LEADERSHIP ET CONFIANCE EN SOI : UN ÉTAT D'ESPRIT ET UN SAVOIR ÊTRE

- Se positionner : zone efficace, congruence, authenticité.
- Composer avec chacun au delà de nos filtres et préjugés.
- Etablir une relation gagnant-gagnant dans le respect de soi et de l'autre.

### C. LEADERSHIP ET CONFIANCE EN SOI : AVANT TOUT COMMUNIQUER

- Définir ce qu'est la communication.
- Identifier les différentes formes de communication et leur importance relative.
- Ecouter et comprendre.
- Donner et recevoir des signes de reconnaissance.

### D. MOBILISER SON LEADERSHIP DANS LA GESTION DES RELATIONS

- Comprendre les jeux relationnels et savoir les gérer.
- Identifier les schémas perdants dans une relation et en sortir : savoir faire face à l'agressivité, la passivité et la manipulation.
- Oser dire en sachant dire. Indiquer ses limites, dire non.

### E. CHALLENGER SON POSITIONNEMENT DE MANAGER ET LE FAIRE ÉVOLUER

- Spécifier les exigences du métier de manager. Rôles et missions.
- Cerner les enjeux de l'évolution du rôle managérial.
- Distinguer les différentes formes d'accompagnement managériales et les spécificités du coaching pour développer les compétences.

### F. CONSOLIDER LES ACQUIS EN DÉFINISSANT SON PLAN D'ACTION PERSONNEL

# Etape 4 – Adopter une posture de Manager Coach : Améliorer la motivation, développer le potentiel de ses collaborateurs et favoriser l'efficacité de son équipe. Gérer les situations sous tension. 4J

## LES COMPÉTENCES VISÉES :

- Développer une posture de manager-coach.
- Connaître les principaux outils du coaching pour accompagner ses collaborateurs et développer leur potentiel.
- Savoir conduire un entretien mobilisateur et orienté solution.
- Passer d'une communication intuitive à une communication maîtrisée.
- Instaurer des rapports de confiance à travers des relations sereines et constructives.
- Clarifier les échanges : oser dire en sachant dire.
- Améliorer la motivation, mobiliser et développer le potentiel de ses collaborateurs.
- Développer adaptabilité et flexibilité pour répondre aux enjeux.

**Préalable à la formation :** Les participants sont invités à réfléchir à des types de situations et des types de personnalités qui leur demandent un effort de positionnement spécifique en tant que Manager. Ils réfléchissent à leurs vecteurs de motivation personnels.

## LE PROGRAMME

### A. IDENTIFIER LES CARACTÉRISTIQUES DU MANAGER - COACH

- Comprendre la différence entre un manager et un manager-coach.
- Définir les qualités d'un bon manager-coach.
- Evaluer les bénéfices de la posture manager-coach.

### B. COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT D'UNE ÉQUIPE

- Définir ce qu'est une équipe et les fondamentaux de son fonctionnement.
- Comprendre l'évolution d'une équipe – stade de maturité.
- Aborder les diversités de personnalités, rôles et influence dans la dynamique de groupe (Lewin).
- Capitaliser et permettre à chacun de trouver sa place dans l'équipe.
- Trouver son juste positionnement et zone de confort en tant que manager-coach vis à vis de l'équipe et des personnalités en présence.

- Travailler au sein d'une équipe intergénérationnelle : faire des différences une complémentarité.

## C. ACCOMPAGNER SES ÉQUIPES AU QUOTIDIEN EN TANT QUE MANAGER – COACH : LES OUTILS INDISPENSABLES

### OUTIL1. ENTRER EN RELATION

- Accueillir, mettre en place une relation de confiance et poser le cadre.
- Savoir créer le contact : le rapport collaboratif, vecteur d'implication réciproque.
- Adopter la bonne posture et se mettre en position d'écoute active.

### OUTIL2. PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE

- Coordonner sa communication verbale et non verbale.
- Se synchroniser à son interlocuteur.
- Calibrer son interlocuteur (indicateurs comportementaux et physiologiques).
- Reformuler pour nourrir la relation et s'assurer d'une bonne compréhension.

### OUTIL3. PASSER D'UNE COMMUNICATION INTUITIVE À UNE COMMUNICATION MAÎTRISÉE

- Comprendre les vertus du questionnement et de la reformulation.
- Intégrer les différents types de questions et leurs buts (relais, poursuite, miroir, invitation, ...).
- Générer la précision pour obtenir une information de qualité. Lever les implicites du langage (Méta-modèle, imprécisions du langage, ...).
- Les mots « freins » et les mots « moteurs ».

### C. S'APPROPRIER LE DÉROULEMENT « TYPE » D'UN ENTRETIEN DE COACHING

- Adapter son accompagnement au niveau d'autonomie, d'indépendance et de motivation de son interlocuteur.
- Le cadrage du travail (3P).
- Utiliser la grille RPBDC pour cadrer l'accompagnement.
- Explorer la situation.
- Appliquer la règle des 4R en entretien.
- Activer les leviers d'accompagnement adaptés.

## Etape 4 – Adopter une posture de Manager Coach : Améliorer la motivation, développer le potentiel de ses collaborateurs et favoriser l'efficacité de son équipe. Gérer les situations sous tension. 4J

### D. ACCOMPAGNER SES COLLABORATEURS AU QUOTIDIEN ET UTILISER LES OUTILS DU COACHING À BON ESCIENT

- Coopérer avec ses différents interlocuteurs et les dynamiser (coordonner, coopérer, communiquer, co-responsabiliser, mobiliser).
- Confier une mission : Comprendre l'intérêt de fonctionner avec des objectifs.
- Assimiler les caractéristiques d'un objectif mobilisateur.
- Déployer les différentes stratégies d'élaboration d'un objectif positif et porteur de sens (Etat problème, référence externe, projection de comportements, bénéfices induits, ....).
- Amener à une visualisation positive (questionnement antérograde et rétrograde, Bateson).
- Lever les freins, passer d'un espace problème à un espace solution.
- Verrouiller un point d'accord.
- Suivre les actions mises en place.
- Equilibrer : Encourager, célébrer les réussites et souligner les axes d'améliorations. L'importance des signes de reconnaissances.

### E. MOTIVER, IMPULSER UNE DIRECTION ET LA SUIVRE

- Organiser son travail et celui de son équipe. Se positionner, effectuer des choix.
- Renforcer l'engagement de ses collaborateurs. Donner du sens et motiver.
- Identifier les différents leviers de la motivation.
- Mettre en œuvre une démarche de délégation.

### F. GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES

- Savoir dire non, poser des limites tout en préservant la relation – Réguler les tensions via la méthode DESC.
- Réguler la charge émotionnelle lors d'une situation sous tension.
- Garder la maîtrise de soi en cas de déstabilisation.
- S'approprier le principe de l'accusé-réception.
- S'appuyer sur la trame SARCAQ pour répondre aux objections et recadrer les débordements.

### G. FAIRE FACE AUX CRITIQUES

- Traiter les critiques (justifiées, injustifiées).
- Exploiter la technique de l'édredon.

### H. APPRÉHENDER ET GÉRER LES CONFLITS

- Prévenir le conflit.
- Prendre du recul en faisant varier sa perception de la situation.
- Identifier les jeux relationnels en présence et savoir les désamorcer.
- Faire évoluer favorablement un conflit.

### I. CONSOLIDER LES ACQUIS EN DÉFINISSANT SON PLAN D'ACTION PERSONNEL

## LES COMPÉTENCES VISÉES :

- Etre en mesure d'accompagner le changement.
- Se doter de repères et réflexes afin d'assurer la mise en œuvre des changements.
- Comprendre et identifier les réactions face au changement pour adapter son accompagnement.
- Tenir compte des émotions générées par le changement et répondre aux besoins sous-jacents.
- Soutenir et faciliter le changement tant en individuel qu'en collectif.
- Mesurer les risques associés à l'accompagnement au changement.

**Préalable à la formation :** Les participants sont invités à préparer un cas d'accompagnement au changement auquel ils ont du faire face ou un changement qu'ils ont vécu.

## LE PROGRAMME

### A. DÉFINIR LE CHANGEMENT

- Comprendre notre environnement actuel (VICA).
- Définir ce qu'est le changement.
- Dynamique du changement.
- Identifier les différents types de changement en entreprise
- Différencier conduite du changement et accompagnement au changement

### B. COMPRENDRE LES REACTIONS FACE AU CHANGEMENT POUR ADAPTER SON ACCOMPAGNEMENT

- Caractériser le changement en fonction de l'intention et de sa temporalité afin d'ajuster son accompagnement
- Les stratégies de défense pour différer le changement B.A.R.J.
- Comprendre les réactions face au changement.
- Identifier les étapes d'adaptation au changement et les besoins sous-jacents associés. Se positionner dans sa démarche de changement.

- Connaître et mettre en œuvre les actions d'accompagnement à privilégier à chaque étape.
- Repérer le positionnement face au changement pour calibrer l'accompagnement.
- Déterminer l'équation du changement pour comprendre les réactions émotionnelles.
- Comprendre comment chacun exploite ses talents pour vivre et faire vivre le changement.

### C. SOUTENIR ET FACILITER LE CHANGEMENT

- Cerner les 2 états clés du changement : l'existant, l'état « cible ».
- Se positionner en Manager-Coach et aller à la rencontre du cadre de référence de ses interlocuteurs.
- Aider les acteurs dans leur processus d'apprentissage.
  - Transmettre et faciliter l'appropriation pour favoriser l'autonomie
  - Faciliter le passage de la « réaction » à « l'action » pour favoriser l'appropriation
  - Tenir compte de la courbe d'apprentissage
  - Objectifs et stratégie des « petits pas »
- Faciliter : les permissions indispensables au changement.

### D. ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT EN INDIVIDUEL ET COLLECTIF (mise en situation)

- Commencer par soi : se préparer au changement et prendre du recul sur ses propres perceptions et ambivalences.
- Prendre en compte l'évolution des comportements.
- Annoncer le changement – Les 3 critères pour qualifier le changement.
- Faire face aux résistances et les lever. Repérer à quel niveau ce situe le blocage (Dilts).
- Faire adhérer et sortir de la volonté de convaincre.
- Favoriser l'appropriation et la mobilisation. Utiliser la dynamique de groupe.
- Le processus VOIR.
- Les ateliers de co-développements pour soutenir le changement.

### E. MESURER LES RISQUES DE L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

- Les pièges (in)évitables. CQFD paradoxal : les bonnes pratiques pour « rater le train du changement »
- Et s'il fallait aussi accompagner l'après changement (Hudson) ?
- 

### F. CONSOLIDER LES ACQUIS EN DÉFINISSANT SON PLAN D'ACTION PERSONNEL

## LES COMPÉTENCES VISÉES :

- Comprendre sa relation au temps et les conséquences sur ses missions.
- Savoir prendre du recul par rapport à ses pratiques actuelles.
- Déployer des outils et méthodes de gestion du temps leur correspondant et engendrant de nouveaux comportements.
- Organiser et planifier ses activités.
- Prioriser l'urgent et l'important.
- Anticiper les imprévus.
- Gérer disponibilité et indisponibilité pour gagner en efficacité et se focaliser.
- Savoir dire « non », poser des limites le cas échéant.

**Préalable à la formation :** Les participants sont invités à identifier les activités mangeuses de temps dans le quotidien professionnel du manager et à répondre à un questionnaire d'autodiagnostic sur leur rapport au temps.

## LE PROGRAMME

### A. CONNAÎTRE LES BASES DE LA GESTION DU TEMPS

- Connaître les propriétés élémentaires du temps.
- Repérer les buts poursuivis en gestion du temps : centration sur la tâche, le but, le délai.

### B. ANALYSER SON UTILISATION DU TEMPS POUR MIEUX GÉRER SON TEMPS

- Intégrer la gestion du temps dans le contexte professionnel.
- Repérer ses activités mangeuses de temps (internes / externes) et identifier des pistes d'amélioration.
- Déterminer son cycle personnel d'efficacité.
- Prendre conscience de ses comportements instinctifs (drivers) et de son rapport au temps. Mettre en perspective et déterminer un plan d'action.

### C. ORGANISER ET PLANIFIER SES ACTIVITÉS

- Se fixer des objectifs et les atteindre.
- Organiser et planifier ses activités (plan annuel, mensuel, hebdomadaire, journalier).
- Anticiper les imprévus et les urgences.
- Prioriser ses tâches : l'important et l'urgent.
- Connaître les méthodes d'organisation et se composer sa propre boîte à outils.
- Gérer les activités récurrentes.

### D. DEVELOPPER SON EFFICACITE ET ACCROÎTRE SA PERFORMANCE

- Formuler une demande et aider un interlocuteur à formuler sa demande.
- Savoir dire « non », poser des limites.
- Gérer disponibilité et indisponibilité – Se focaliser.
- Optimiser le traitement de ses e-mails.
- Optimiser les entretiens et réunions.

### E. CONSOLIDER LES ACQUIS EN DÉFINISSANT SON PLAN D'ACTION PERSONNEL

# Etape 7 – Animer ses réunions et prendre la parole en public : Donner vie, intéresser, obtenir des résultats. 4J

## LES COMPÉTENCES VISÉES :

- Poser le cadre de la réunion
- Préparer la réunion
- Animer la réunion
- Gagner en aisance et fluidité dans sa communication
- Adapter les outils / techniques utilisés aux objectifs de la réunion
- Utiliser et mettre en œuvre différentes techniques d'animation
- Créer des supports de réunion
- Générer la dynamique de groupe et augmenter l'impact de sa communication
- Adapter sa communication à ses interlocuteurs et déployer ses capacités d'adaptation
- Gérer les situations « délicates » en réunion
- Mettre en place et animer des ateliers de co-développement
- Préparer et structurer ses interventions en public, présenter ses idées avec éloquence, gérer ses appréhensions

**Préalable à la formation :** Identifier une réunion sur laquelle travailler

## LE PROGRAMME

### A. POSER LE CADRE DE LA RÉUNION

- Clarifier les objectifs de la réunion
- Caractériser le type de réunion (forme, timing, ...)
- Définir les missions de l'animateur de réunion
- Calibrer ses interlocuteurs et les impliquer en amont
- Garder en tête les conditions d'apprentissage et de maintien de l'attention

### B. EXPÉRIMENTER DIFFÉRENTES TECHNIQUES D'ANIMATION

- Faire connaissance, se mettre en mouvement
- Trouver une solution, générer la créativité
- Construire un plan d'actions
- Prioriser et prendre des décisions

### C. PRÉPARER LA RÉUNION

- Identifier les différentes étapes de la réunion
- Choisir les techniques d'animations appropriées à chaque étape
- Définir sa posture d'animateur
- Questionner la perspicacité du / des supports et créer
- Tenir compte du cycle d'efficacité personnel dans l'organisation des séquences
- Concevoir son guide animateur (Synopsis) et le challenger (Time Boxing)
- Organiser l'espace d'intervention

### D. CRÉER LES SUPPORTS DE LA RÉUNION

- Choisir les supports adéquats (diaporama, paper board, mémo, vidéo, ...)
- Développer l'utilisation de supports dits « synthétiques et visuels » (Powerpoint, Pecha Kucha, Mind Mapping, ...)
- Utiliser des outils collaboratifs : Beekast, Klaxoon, ...

### E. DÉMARRER LA RÉUNION

- Pratiquer la visualisation positive et s'ancrer
- Avoir conscience de l'impact de son non verbal au-delà des mots utilisés
- Introduire : travailler l'accueil et la prise de contact, poser le cadre et en assurer le respect
- Savoir créer le contact : le rapport collaboratif
- Sécuriser, impliquer et mettre en action le groupe (Brise glace adapté)

### F. ANIMER ET CLÔTURER LA RÉUNION

- Aborder les diversités de personnalités, rôles et influence dans la dynamique de groupe
- Permettre à chacun de trouver sa place dans le groupe
- Trouver sa juste place et zone de confort en tant qu'animateur vis à vis des personnalités en présence
- Capter l'attention de son auditoire (énergie, effets de style, implication, questionnement, ....)
- Passer d'une communication intuitive à une communication maîtrisée pour exploiter la richesse du groupe
- Clôturer la réunion et obtenir l'engagement des participants
- Réaliser un compte rendu

## Etape 7 – Animer ses réunions et prendre la parole en public : Donner vie, intéresser, obtenir des résultats. 4J

### G. GÉRER DES SITUATIONS DIFFICILES EN RÉUNION

- Traiter avec aisance les objections et freins des participants
- Faire face aux questions délicates. S'autoriser à ne pas savoir répondre.
- Gérer les situations « complexes » en intégrant les personnalités apprenantes en présence et plus particulièrement les populations dites difficiles (« timides », « leaders négatifs », « agressifs », ...)
- Faire face aux situations délicates en intra entreprises (stress, résistance au changement, ...)
- Garder la maîtrise de soi en cas de déstabilisation – le rôle des émotions

### H. ANIMER UN ATELIER DE CO-DÉVELOPPEMENT

- Comprendre le concept du co-développement.
- Identifier les bénéfices et points de vigilances du co-développement.
- Adopter la posture de facilitateur.
- Animer un atelier.

### I. FAIRE LE LIEN ENTRE ANIMER UNE RÉUNION ET PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

- Délivrer le message et renforcer son impact.
- Présenter ses idées avec éloquence, gérer ses appréhensions.
- Susciter et canaliser les échanges avec son auditoire.

### J. CONSOLIDER LES ACQUIS EN DÉFINISSANT SON PLAN D'ACTION PERSONNEL