



Mathys Conseil
Formation & Coaching

Catalogue formation 2025



EFFICACITÉ PERSONNELLE

COMMUNIQUER ET CRÉER UN LIEN POSITIF

Management d'équipes, cohésion, animation

RESSOURCES HUMAINES ET GESTION DES COMPÉTNCES

MANAGEMENT DE PROJET ET ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT



La philosophie Mathys Conseil	4
Nos Prestations	5
Une pédagogie au cœur de l'humain.....	6
Notre démarche qualité	7
Pédagogie et animation.....	8
NOTRE ÉQUIPE.....	10
MANAGEMENT DE PROJET ET ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT.....	13
1. Management de projet – les fondamentaux.....	14
2. Accompagner le changement de manière participative	17
3. Résoudre un problème par la méthode RPC (Résolution de problèmes complexes).....	19
MANAGEMENT D'ÉQUIPE, COHÉSION, ANIMATION	21
4. Manager son équipe – Niveau 1 : les fondamentaux	22
5. Manager son équipe – Niveau 2 : le cycle dialogue décision.....	25
6. Déléguer pour développer l'efficacité de son équipe	28
7. Manager en contexte dégradé.....	30
8. Manager en situation de pression	33
9. Nouveau manager, réussissez votre prise de poste	35
10. Manager sans lien hiérarchique.....	37
11. Animer efficacement ses réunions.....	39
12. Cohésion de l'équipe de direction	41
13. Manager par les valeurs.....	43
14. Les émotions du manager : développer son intelligence émotionnelle	47
15. Prévenir et gérer les conflits dans son équipe : missions et rôles du manager	49
16. Manager à distance.....	52
COMMUNIQUER ET CRÉER UN LIEN POSITIF.....	54
17. Communiquer avec bienveillance	55
18. S'affirmer en restant diplomate.....	58
19. Argumenter et convaincre.....	61
20. Relation de service attentionnée en établissement sanitaire, social, ou médico-social	63
21. Gérer les situations difficiles à l'accueil.....	66
RESSOURCES HUMAINES ET GESTION DES COMPÉTENCES	69
22. Réussir l'entretien de recrutement.....	70
23. Former avec les neurosciences.....	73
24. Conduire l'entretien annuel de progrès.....	75
EFFICACITÉ PERSONNELLE	78

25.	Prise de recul et gestion du stress au travail	79
26.	Gérer son temps efficacement.....	82

La philosophie Mathys Conseil

Association loi 1901, Mathys Conseil est un organisme de formation existant depuis 2007.

Intervenant sur plusieurs domaines en lien avec le **management d'équipe, la communication, la gestion de conflits, l'efficacité personnelle et les ressources humaines**, Mathys Conseil fédère un réseau de plusieurs formateurs expérimentés.

Son directeur, Nicolas Scohy, philosophe de formation, intervient comme consultant depuis 2002. Il a développé une activité auprès d'entreprises de toutes tailles et de tous secteurs sur différents champs : conseil, diagnostic, formation, coaching, médiation ...

Il met en œuvre une approche du management fondée sur une réflexion philosophique qui concilie efficacité et épanouissement. Cette approche repose sur des méthodes pratiques, inspirées notamment de :

- La "communication non violente" et de la pensée de Carl Rogers.
- Le management de projet.
- Le management participatif.
- La systémie.
- L'hypnose Ericksonienne.
- La réflexion philosophique et son exigence de prise de recul et de non-jugement.

Parce que les entreprises sont faites d'hommes et non de machines, la réflexion philosophique est indispensable, elle permet de s'interroger sur les causes "réelles" de désaccord, de désorganisation, voire de conflits en dépassant les "alibis" idéologiques traditionnels : elle permet ainsi de dépasser les divergences, de renouer avec la confiance en l'humain de manière réaliste, d'optimiser la performance en se détachant du culte de l'urgence, pour une meilleure efficacité et un épanouissement accru.

Nos Prestations

→ Formations

Nous intervenons en formation pour nos clients directement ou par l'intermédiaire de nos partenaires prescripteurs : Comundi, Université Paris VIII, Croix-Rouge, CNAM de Paris, EHESP, ESMA, URIOPSS Ile de France, AGEFOS, OPCALIA, Adefim, FEHAP, CCI Eure, IFCOS, M2I Formation, IB Cegos.

→ Audit-Conseil

Nous réalisons des diagnostics conseil, de l'accompagnement en mode projet sur de multiples champs :

- Réorganisation et management de projets complexes : restructuration d'un ou plusieurs services, modification de l'organigramme, accompagnement stratégique.
- Ressources humaines (GPEC, handicap, recrutement et santé au travail, prévention des risques psycho-sociaux, ergonomie et sport santé).
- Gestion de conflit, gestion de crise et médiation.

→ Accompagnement-coaching

Nous accompagnons individuellement des salariés, cadres ou collaborateurs dans leurs projets autour de différents thèmes : gestion de conflit, confiance en soi, gestion du temps, relations interpersonnelles, management d'équipes, prise de parole en public, prise de poste.

→ Gestion de conflits et médiation

Nous travaillons plus particulièrement sur la gestion des conflits, les entreprises sont en effet de plus en plus nombreuses à devoir y faire face.

Nous y répondons à travers plusieurs prestations : Médiation, Débriefing, Formation, Diagnostic.

Nous travaillons au sein des équipes, en mode collectif ou en binôme, quel que soit le degré d'avancement ou d'aggravation du conflit.

Nous considérons que chaque conflit est différent et nous accordons de l'importance à bien considérer tous les paramètres : personnes concernées, état psychologique de l'équipe, attentes des uns et des autres...

Une pédagogie au cœur de l'humain

→ Chaque client est unique

Nous travaillons de manière à satisfaire chacun de nos clients personnellement. Ainsi chaque programme présenté dans ce catalogue est ensuite adapté à la demande et au contexte professionnel spécifique de nos clients.

Nous élaborons à chaque nouvelle formation un déroulé sur mesure et une organisation adaptée. Nous prenons en compte l'accueil de personnes en situation de handicap.

→ Des formateurs confirmés

Nous travaillons avec un réseau de formateurs expérimentés (également consultants et connaissant le terrain) choisis non seulement pour leur expertise, mais aussi pour leurs qualités pédagogiques, leurs valeurs, leur capacité à captiver leurs publics, leur aptitude à transmettre.

→ Interactivité et dialogue

Nos formations se déroulent dans l'échange, en mode participatif afin de favoriser l'appropriation des compétences visées. Nous accordons de l'importance à mettre en place des cas pratiques adaptés aux problématiques de chacun, et à rebondir à chaud sur les problématiques soulevées.

→ Politique tarifaire

Nos tarifs sont négociés avec vous en fonction de votre projet : durée, nombre de stagiaires, volumétrie...

Notre démarche qualité

Nous sommes organismes de formation certifié Qualiopi, nos formations sont organisées selon une procédure qualité :

Anticipation et préparation de la formation

- Une fois la convention signée, le formateur adresse le support pédagogique à l'employeur, celui-ci peut faire l'objet d'échanges et d'ajustements.
- Toute formation repose au préalable sur un questionnaire d'analyse de besoin individuel. Les stagiaires sont libres de le remplir et nous le renvoyer.

Information

- Chaque stagiaire reçoit une invitation comportant les informations pratiques et le programme relatifs à la formation.

Introduction de la formation

- Chaque début de formation donne l'occasion de faire le point sur les attentes de chaque stagiaire et de présenter les modalités de la formation, ainsi que le règlement applicable.

Évaluation de la qualité

- La satisfaction des stagiaires est une de nos priorités, nous l'évaluons oralement chaque demi-journée, nous remettons un questionnaire de satisfaction en fin de formation, et nous débriefons avec vous les séances pour les améliorer.
- En fin de formation, nous vous proposons un débriefing à chaud une semaine après la formation, et un débriefing à froid à 3 mois.

Adaptation aux situations de handicap

- Notre pédagogie et notre organisation prennent en compte les éventuelles situations de handicap. Nous pouvons adapter et aménager la formation en conséquence.

Évaluation des acquis

- La formation fait l'objet d'une évaluation des acquis de type Quizz en fin de formation.

Pédagogie et animation

Notre but est de répondre au plus près des attentes de nos stagiaires. Nous travaillons en ce sens pour leur permettre de **s'approprier** des solutions **concrètes, efficaces et durables**.

Nous préparons dans toutes nos interventions l'après-formation pour laisser à nos clients des bases pour mûrir leurs pratiques après la formation. Cet après-formation se joue à travers plusieurs précautions pédagogiques :

- Susciter le questionnement, les amener à se projeter, en impliquant les stagiaires et en les incitant à verbaliser leurs problématiques.
- Créer la confiance et ancrer une mémoire en leur permettant d'expérimenter d'autres solutions pendant le stage.
- Leur laisser des supports clairs et réexploitables.
- Leur offrir des outils concrets comme points de repères.
- Leur permettre d'échanger entre collègues pour faire évoluer leurs visions.

Nos formations sont étudiées pour permettre le traitement exhaustif d'un programme tout en gardant la souplesse nécessaire à l'interactivité. Ils sont testés, et améliorés au fil de l'eau depuis plus de 20 ans. La réalisation de la formation repose en ce sens sur une alternance entre apports théoriques, et échanges avec les stagiaires, dans un souci de proximité, d'accessibilité et d'attractivité de la formation.

Nos principes d'animation :

Nous souhaitons également que nos stagiaires passent un moment agréable, ludique et récréatif. Nous adaptons notre animation pour qu'ils bénéficient d'un moment qui leur permette de prendre du recul, et d'exprimer leurs besoins, leurs questions, leurs critiques sans craindre d'être jugés. Nos formateurs sont aussi consultants, aguerris dans la pratique d'animation de groupes de travail, de négociations sensibles, de médiations, d'animation de conférences, etc. Ils interagissent sans difficulté avec leur public, le mettre à l'aise et capter son attention. Notre pédagogie est construite sur plusieurs exigences :

- **Mise en confiance** : les formateurs valorisent l'expérience et le ressenti des stagiaires pour leur permettre de s'investir pleinement dans la formation, de mieux envisager les remises en cause nécessaires, et d'identifier leurs axes de progrès.

Les formateurs peuvent argumenter pour amener une remise en question, en prenant soin de valoriser le point de vue de leur contradicteur. Les remises en question sont réalisées selon un mode qui consiste à élargir ou approfondir le propos d'un stagiaire, plutôt que de le contredire frontalement. C'est par un jeu de questionnements successifs que nous faisons en sorte que les personnes découvrent par elles-mêmes l'axe de progrès qui les concerne.

Les formateurs de Mathys Conseil s'attachent également à instaurer un climat ludique et savent émailler régulièrement leurs interventions de moments plus légers et conviviaux.

- **Souplesse dans les échanges** : les formateurs interpellent fréquemment les stagiaires et leur rendent la parole, ils savent accueillir et gérer les questions, élargir le débat. Nous nous attachons à accueillir pleinement la parole des stagiaires, répondant volontiers aux questions, utilisant l'expérience dont témoignent les stagiaires pour faire avancer la formation.

Les formateurs se présentent comme dépositaires de méthodes, mais précisent qu'ils ne détiennent pas la vérité, ils invitent les stagiaires à rester à l'aise en cas de désaccord. Les objections sont bienvenues, car elles ouvrent des questions utiles, offrent des éclairages spécifiques, elles sont donc valorisées.

- **Appropriation :** Les formateurs proposent de multiples mises en situations centrées sur l'appropriation de méthodes concrètes. Nous disposons d'un très large éventail d'outils que nous pouvons adapter en temps réel pour rebondir sur les questions posées.

Nous privilégions par expérience les jeux de rôles, les études de cas en sous-groupe, l'élaboration de dialogues théâtraux, la découverte des points de vue des autres en utilisant des post-it, l'arbre des causes, etc.

- **Supports :** nos livrets du stagiaire sont constitués des diaporamas Powerpoint projetés en formation, ils sont complétés par des outils, une bibliographie et parfois des tests d'auto évaluation.

NOTRE ÉQUIPE



Laurent DELPRAT, président, formateur

Avocat à la Cour et Docteur en Droit privé et sciences criminelles. Également Enseignant en facultés de droit, de médecine et d'odontologie et titulaire d'une habilitation à diriger les recherches, Maître Laurent Delprat a développé une expertise dans divers domaines notamment le droit médical et de la santé.

Maître Laurent DELPRAT est ainsi régulièrement sollicité en tant qu'expert scientifique près des agences ou organismes sanitaires ou scientifiques.

Il rédige par ailleurs des ouvrages spécialisés et de nombreux articles dans différentes revues spécialisées.

Il intervient aussi dans des missions de conseil, assistance, représentation et de formation auprès de ses clients, qui sont tant des particuliers que des centres, des réseaux, des syndicats professionnels ou des associations scientifiques.



Nicolas SCOHY, directeur, consultant et Formateur

Philosophe de formation, Nicolas SCOHY est consultant et formateur depuis 2002. Il a créé Mathys Conseil, et a développé une véritable expertise en tant que consultant, formateur, coach, médiateur.

Il peut animer un panel large de formations liées au management, à la santé au travail, à la communication et à la gestion de conflits.

Il a publié en 2013 un ouvrage « Prévenir et gérer les conflits dans le secteur médico-social », en 2018 « Communiquer en cas de crise », et co écrit avec Laurent Delprat et JM Lecompte en 2019 « Centres de santé, guide pour les élus, les professionnels de santé et les porteurs de projet.



Caroline Scohy, responsable de la formation

Ingénieur de formation, Caroline Scohy a exercé ses fonctions de coordinatrice pédagogique dans plusieurs établissements de l'enseignement supérieur privé et public.

Aujourd'hui, elle coordonne et supervise l'ensemble des programmes, vous accompagne sur la mise en œuvre aussi bien sur les questions de pédagogie que les aspects logistiques. Elle est également en charge de la communication et de la commercialisation.



Laurent CAMPAGNOLLE, consultant, formateur

Ancien journaliste en presse nationale (les Echos, Courrier Cadres, L'Express, 01net.com) et consultant en agence (BBDO Pleon).

Il intervient pour valoriser le positionnement marketing des entreprises, travailler sur la cohésion d'équipe et l'accompagnement du changement. Il anime des séminaires, et intervient comme formateur.

Ses compétences clés : penser une stratégie, formuler les messages, mobiliser les personnes, structurer une démarche.

Handicap et accessibilité de nos formations

Vous êtes en situation de handicap, vous avez besoin d'adaptation pour suivre la formation, vous souhaitez en parler ?

Quel que soit votre handicap (sensoriel, moteur, cognitif, psychique, évolutif, visible, invisible, neurologique, polyhandicap ...) il est possible d'envisager des adaptations pour que vous bénéficiiez de nos formations. 85% des handicaps ne sont pas visibles, beaucoup sont acquis et surviennent durant la vie des personnes, les conséquences d'un handicap ne sont pas que techniques, elles sont souvent humaines ... Nous oeuvrons pour que le handicap soit banalisé et traité comme une donnée parmi d'autres pour que les personnes puissent vivre pleinement leur vie, et être reconnues pour leurs compétences.

Le référent handicap de Mathys Conseil est à votre disposition pour en parler et organiser les adaptations requises.

Déclarer une situation de handicap relève d'une initiative personnelle, et ne représente pas une obligation. Si vous êtes en situation de handicap et que vous avez besoin d'aménagements particuliers pour suivre la formation, il vous est possible de contacter notre référent handicap, qui échangera avec vous en toute confidentialité sur les solutions pour adapter au mieux la formation. Les mesures prises à la suite de cet échange seront établies en accord avec vous, vous restez libre d'accepter ou de refuser.

Chaque situation est unique, chaque personne s'adapte à son handicap de manière particulière, personne ne décidera à votre place, au cours de cet échange nous évaluerons avec vous :

- Vos besoins d'adaptations techniques et organisationnels.
- Les conditions pour que vous puissiez être pleinement associé aux échanges et à la vie du groupe.
- Les conditions pour que vous vous sentiez respecté et considéré pour vos compétences, et votre personnalité.

Vous avez la possibilité d'échanger avec le référent handicap de Mathys Conseil sur leurs besoins, sans craindre que cette information soit divulguée. Cet échange reste confidentiel. Le référent handicap n'agira ensuite qu'avec votre accord express.

Experts du handicap, connaissant bien les types de handicap, nous pouvons envisager différents aménagements pour que vous puissiez suivre la formation dans les meilleures conditions :

- Accessibilité de la formation.
- Adaptation de la durée de la formation et de son organisation.
- Adaptation des interfaces sensorielles (auditives, visuelles) et des supports écrits.
- Adaptations cognitives.
- Adaptation des modalités de communication, d'échange et d'exercices.
- Si vous le jugez utile, sensibilisation de l'entourage.
- Et tout autre adaptation qui résulterait de notre échange.

Dans cette perspective, nous collaborons avec les opérateurs spécialisés sur le handicap pour obtenir l'appui technique et les financements requis pour adapter votre suivi de la formation :

- AGEFIPH : <https://www.agefiph.fr/acteur-de-la-formation> .
- Aides financières pour vous former : <https://www.agefiph.fr/conseiller-lemploi> .
- Cap Emploi de votre département : <https://travail-emploi.gouv.fr/ministere/service-public-de-l-emploi/article/cap-emploi> .
- Sameth : <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr/glossaire/sameth> .

- Les différentes institutions et associations spécialisés sur le handicap : Ladapt, Urapeda, Unaftc, APF, MDPH, Missions locales, etc.
- Contact : Nicolas Scohy, nicolasscohy@yahoo.fr / 07 86 31 82 08

MANAGEMENT DE PROJET ET ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

Vous avez besoin d'accompagner des changements, de mener à termes des projets, de sécuriser certaines transitions ou certaines innovations, de faire monter tout le monde dans le bateau et de promouvoir l'implication de vos équipes ?

Notre mission est vous apporter un accompagnement sur mesure, reposant sur une expérience solide du terrain, sur des outils solides et fiabilisés, et une expertise concernant les conditions de réussite et les risques.

Mathys conseil intervient fréquemment pour accompagner des projets, des transitions sensibles et sécuriser ces périodes.

Nos formateurs sont avant tout consultants, spécialisés dans ce type d'accompagnement, ils bénéficient d'une expérience variée, acquise auprès d'entreprises de toutes tailles et de tous secteurs.

Notre approche repose sur une méthodologie de gestion de projet et de résolution de problème éprouvée : la méthode RPC (Résolution de projets complexes), à l'origine de la création du cabinet Mathys Conseil.

Celle-ci a fait l'objet d'une étude de fiabilisation par l'ANVAR dans les années 90. Cette méthode a été créée et appliquée pendant plusieurs dizaines d'années par Monsieur Paul Jovignot, ingénieur et consultant en organisation et son équipe de consultants, qui nous a transmis son savoir-faire par un accompagnement sur plus de 7 ans.

Monsieur Jovignot était spécialiste du management participatif, sa méthode a été appliquée sur de grandes projets (Fusion Delattre-Levivier, Framatome, Air Liquide, DCNS Cherbourg, Schneider Electric ...) comme sur des projets de taille moyenne dans d'autres secteurs (sanitaire, social et médico-social, associatif, tertiaire ...).

Mathys Conseil s'appuie sur cette philosophie et cette caisse à outil, que nous perfectionnons à chaque nouvelle mission. Nos outils ont intégré depuis les approches les plus récentes : approche AGILE, Management multi-projets et PMO.

1. Management de projet – les fondamentaux

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Comprendre les particularités d'un projet, ses risques, ses conditions de réussite.
- Acquérir l'ensemble des méthodes de base du management de projet : savoir lancer un projet, l'organiser et le planifier, savoir piloter un projet et animer l'équipe d'intervenants.
- Optimiser et fiabiliser une démarche de changement en impliquant les acteurs concernés. Argumenter et négocier pour faciliter le changement.

Profils et prérequis

Chef de projet, direction, encadrement, intervenant projet.

Durée, modalités

3 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Animation interactive et ludique adaptée aux situations concrètes.
- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Mises en situation, étude de cas : cas école, cas apportés par les stagiaires.
- Un livret pédagogique est remis aux stagiaires.
- Un outil Excel est remis aux stagiaires qui permet de formaliser
 - La note de cadrage.
 - L'organigramme technique du projet.
 - Le rétroplanning du projet.
 - Le suivi des indicateurs.
 - Un modèle de fiche de suivi projet.

Programme

Introduction et tour de table.

Qu'est-ce qu'un projet ?

- Différence avec les processus du quotidien.
- La complexité inhérente à un projet.
- Les référentiels de bonnes pratiques et les retours d'expériences, acteurs et ressources pour s'informer : le PMI ...

- Les différentes organisations projet et les configurations (multi sites ou mono sites, intervenants internes et externes ...).
- Les différentes approches : méthode en cascade ingénierie concourante, approche plate-forme, management par projet, PMO, méthodes AGILE ...
- Les normes ISO en lien avec le management de projet.

Cadrage du projet

- Élaborer l'avant-projet. Formuler les finalités, les objectifs et définir les aspects stratégiques du projet.
- Organiser le projet, et réaliser les premières phases. Gérer le lancement.
- Communiquer et impliquer les parties prenantes. Rédiger un avant-projet et une lettre de mission.
- Obtenir l'adhésion des parties prenantes.

Maîtrise du contenu du projet

- Caractériser et documenter les résultats attendus du projet.
- Définir l'organigramme technique du projet.
- Maîtriser la gestion des risques.
- Le circuit de décision du projet.

Planification du projet

- Organiser et optimiser le déploiement.
- Etablir le calendrier et le plan de charge du projet.
- Tenir compte de l'agenda de chacun.
- Réaliser un diagramme de Gantt et un rétroplanning.
- Gérer les aléas du projet et adapter le planning.

Pilotage du projet

- Suivi de l'avancement et de l'atteinte des objectifs, reporting et prise de décision.
- Types de réunions de suivi.
- Fiche de suivi de projets et indicateurs.
- Intégrer les modifications du projet et associer les parties prenantes.
- Gérer les crises et les incidents.

Gestion des coûts du projet

- Les indicateurs d'avancement et la courbe en S.
- Calculer le ROI du projet.
- Gérer les risques financiers du projet.
- Établir les tableaux de bords.

Management des hommes et communication

- Animer la démarche projet au sein de l'équipe, auprès des acteurs et partenaires impliqués transversalement.
- Les spécificités d'une équipe de professionnels éphémère, composé d'acteurs qui ne se connaissent pas toujours (internes, externes, à distance...).
- Associer dès le début les décisionnaires concernés.
- Les outils de communication et de transmission d'informations.
- Les instances : maître d'ouvrage, maître d'œuvre, sponsor, comité de pilotage, groupes projets, chefs de projets, référents...
- Les types de réunions.
- La régulation et les arbitrages en cas de difficultés.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Cas fil rouge.

Les plus de cette formation :

- Un outil permettant d'utiliser la démarche de A à Z.
- Une présentation de différents outils informatiques, dont Gantt Project, MS Project.
- Une prise en compte des méthodes de conduite du changement, et des apports sur la dimension humaine (neurosciences du changement, communication, résolution des objections).
- Une démarche conforme aux bonnes pratiques du PMI et de la norme ISO 10 001.
- Formation déjà réalisée pour des entreprises de toutes tailles et de tous secteurs.

2. Accompagner le changement de manière participative

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Comprendre les besoins (attentes, résistances ...) des équipes face à un changement. Identifier les impacts du changement sur le fonctionnement psychique individuel et collectif.
- Savoir instaurer une concertation efficace.
- Savoir donner du sens à un changement nécessaire.
- Valoriser, motiver et impliquer les acteurs du changement.
- Sécuriser le changement en intégrant dans un cheminement progressif clair et rassurant, les questions, les craintes, les idées, les propositions des professionnels.
- Appréhender les oppositions au changement et les surmonter.
- Maîtriser la qualité du changement et organiser une démarche projet efficace

Profils et prérequis

Direction, Manager, chargé de projet.

Durée, modalités

2 à 3 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Cas pratiques traités en sous-groupes.
- Cas fil rouge réexploitable après.

Programme

Introduction et tour de table

Le changement

- Les 5 types de changement.
- Repérer les impacts et leur profondeur sur une équipe.
- La zone d'incertitude et son impact sur les habitudes. Perte de contrôle et hypervigilance.
- Le risque de malentendu (dévalorisation des habitudes passées, changer les règles sans l'avoir explicité, imposer de nouvelles pratiques sans avoir pris le temps de les assimiler et les fiabiliser, etc.).
- Les comportements oppositionnels : repli sur le passé, anticipation négative du futur, suppositions et suspicion ...

- Éléments de langage et dynamique de négociation pour convaincre et désamorcer les résistances.

Les principes du management participatif

- Le concept de « pyramide inversée ».
- L'articulation entre concertation et décision, complémentarité entre acteurs de terrain et Direction. Valoriser l'expertise des acteurs de terrain, préserver la maîtrise de la décision par la Direction.
- Passer de l'idée à la réalisation, les conditions pour fiabiliser le changement, l'étude d'impact, la gestion des risques, et la réflexion sur la faisabilité.

Impliquer dans la conception du changement ceux qui vont devoir l'appliquer

- Ne pas imposer sans consulter.
- Se focaliser sur des objectifs bien définis, valorisants, démontrant le sérieux du changement.
- Permettre à chacun de s'approprier le changement en adoptant une progressivité de type projet. Garantir une information/consultation à chaque étape.
- Partager une vision et des valeurs pour rassurer sur la méthode.
- Planifier le suivi même en contexte incertain pour éviter l'effet tunnel.
- Poser des règles pour stabiliser les décisions prises et verrouiller la mise en œuvre.

Le mode projet – rappels

- Les phases du projet et les outils à chaque étape.
- Cadrage et lancement, donner du sens.
- Impliquer, valoriser et consulter les équipes. Constituer des groupes de travail représentatifs.
- Sélectionner les solutions les plus adaptées en intégrant les contraintes et les critères de faisabilité.
- Orchestrer la mise en œuvre et suivre jusqu'au résultat final.
- Les instances (comité de pilotage, chef de projet, groupes ...)

Éviter les pièges

- Se laisser intimider par les résistances initiales.
- Réunionite.
- Démagogie.
- Mettre à l'écart les opposants.
- Négliger le suivi.
- Clarifier les modalités de prise de décision.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Outils concrets de management de projet.
- Approche particulièrement adaptée pour accompagner les réorganisations sensibles, et pour donner des outils aux professionnels chargés d'animer ces démarches, souvent dans une posture non hiérarchique.
- Repose sur une méthodologie de résolution de problèmes participative utilisée pour surmonter les crises et résoudre les situations complexes.
- Comporte des techniques de négociation pour surmonter les objections et les oppositions.
- Présente un état exhaustif des facteurs de résistance ou d'adhésion au changement.
- Résulte d'une longue expérience d'accompagnement du changement.

3. Résoudre un problème par la méthode RPC (Résolution de problèmes complexes)

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Acquérir une méthode pour travailler en groupe : animation de réunion, collecte et analyse des idées, disposer d'une logique pour croiser les points de vue différents.
- Maîtriser les outils logiques de résolution de problème, de sa description, à l'analyse de ses causes, à l'élaboration de solution et à la mise en œuvre de solutions.
- Apprendre à poser un problème de manière constructive et factuelle sans stigmatiser les personnes.
- Simplifier la complexité en abordant les questions par paliers progressifs, en utilisant la logique systémique.

Profils et prérequis

Tout opérationnel ou cadre chargé de coordonner, animer, diriger un projet ou de résoudre un problème complexe.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Cas pratique « école » pour assimiler les notions de base.
- Jeux de rôles.
- Outil Excel pour pratiquer la méthode.

Programme

Introduction et tour de table

Problème et dynamique de groupes

- Les fondamentaux : le PDCA et la démarche qualité.
- L'approche globale et systémique d'un problème.
- La complexité, de quoi s'agit-il ?
- Constituer un groupe de travail.
- Organiser le travail du groupe.
- L'animation efficace de la réunion.

- Les vieux réflexes à dépasser en réunion.

Rappels - Poser un problème et le résoudre

- De l'analyse du pourquoi, à l'état des lieux, à l'élaboration de solution et à l'évaluation.
- Formuler un problème en termes de pourquoi et non en termes de « il faut faire ». Rédiger une note de cadrage.
- Avancer de manière progressive pour résoudre les divergences et les désaccords, éviter de prendre des décisions trop tôt.
- Faciliter la résolution des désaccords en donnant à chacun sa place. Éviter la recherche de coupable par la formulation de valeurs et la dynamique d'analyse.
- Dépasser les positions bloquantes par l'expression des buts.

Du constat à l'observation

- Le signalement et la détection : qui, quand comment ? Éviter les conflits.
- Décrire le problème de manière factuelle, dépasser le stade des généralités vagues et des polémiques. Utiliser le QQQQCPC et l'écoute active.
- Repérer les écarts et les besoins. Les mesurer et les objectiver.

Analyse cause-effet

- Arbre des causes. Diagramme d'Ishikawa.
- Analyse des 5 pourquoi.
- Inventaire des contraintes à intégrer dans la recherche de solutions.

Élaborer des solutions

- Le « brainstorming orienté » :
 - o L'inventaire des éléments pertinents pour réaliser l'état des lieux.
 - o L'analyse de la valeur et la démarche processus.
 - o Le cahier des charges fonctionnel.
- Élaborer un plan d'actions et un rétroplanning.
- Résoudre les risques d'incompatibilités ressortant des solutions envisagées, étude d'impacts.
- Communiquer et informer.
- Les indicateurs et le suivi de la mise en œuvre.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Méthodologie validée par l'ANVAR, créée par Paul Jovignot et une équipe de consultants spécialisés dans le secteur industriel.
- Intérêt de cette méthode pour résoudre les conflits, plusieurs points sont applicables en médiation.
- Des applications concrètes.
- Un outil permettant d'utiliser la démarche de A à Z.
- Des apports sur la systémie.
- Techniques de communication pour faciliter les négociations.
- Méthodes d'animation de réunion.

MANAGEMENT D'ÉQUIPE, COHÉSION, ANIMATION

Vous avez besoin de promouvoir la cohésion dans vos équipes, d'insuffler une dynamique relationnelle positive, de poser des objectifs ambitieux, de légitimer vos décisions, de trouver les mots justes pour guider vos équipes ? De plus en plus, les professionnels ont besoin de sens et d'éthique, la communication et les échanges inappropriés ne fonctionnent plus, les managers doivent devenir des professionnels de la communication, le contexte organisationnel des équipes est marqué par une autonomie croissante et une activité multi-tâches accrue, et en même temps des procédures de plus en plus formalisées : autant d'évolutions qui nécessitent un mode de management plus « attentif » et moins routinier.

Notre mission est vous apporter un accompagnement sur mesure, reposant sur une expérience solide du terrain, sur des outils solides et fiabilisés, et une expertise concernant les conditions de réussite et les risques.

Le management d'équipe et la cohésion d'équipe représentent notre cœur de métier. Nous animons chaque année plus de 30 jours de formation en lien avec ce sujet. Nous proposons notamment des sujets spécifiques en lien avec l'actualité de la vie des entreprises :

- Manager en contexte dégradé.
- Manager à distance.
- Manager sans lien hiérarchique.
- Manager par les valeurs.
- Les émotions du manager.

Et nous vous proposons une large gamme de conseils pratiques et d'outils pour instaurer une communication positive, bienveillante, et responsabilisante.

Nous accompagnons également en coaching chaque année plusieurs managers.

Nous animons des séances de co-développement et d'analyses de pratiques pour managers.

Nous animons chaque année des séminaires de réflexion sur la fonction, par exemple, en 2023, nous avons réalisé pour le GIRT de plusieurs associations tutélaires du grand Ouest un séminaire sur « les nouveaux modes de management », en 2022 un séminaire pour les cadres d'ARSEA sur le thème « manager connais-toi toi-même ».

Notre catalogue présente les sujets sur lesquels nous intervenons le plus fréquemment, mais nous pouvons monter sur mesure les formations en fonction de vos besoins.

4. Manager son équipe – Niveau 1 : les fondamentaux

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Identifier les leviers pour motiver et impliquer les collaborateurs de son équipe. Comprendre les effets de groupe.
- Savoir organiser efficacement le travail à la fois pour faciliter la réalisation du travail, la circulation de l'information, ainsi que les relations interpersonnelles et la cohésion dans l'équipe.
- Acquérir les bases pour mener un entretien managérial et déléguer.
- Identifier les valeurs qui légitiment la fonction d'encadrement.
- Savoir donner du sens à une décision.

Profils et prérequis

Encadrement tous niveaux, débutants pour travailler les bases, expérimentés pour réviser et perfectionner les fondamentaux.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Auto- diagnostic de son profil de manager.
- Plusieurs cas pratiques pour chaque dimension du management.
- Jeux de rôle, mises en situation, travaux en sous-groupes.

Programme

Introduction et tour de table.

Auto- diagnostic « Quel manager êtes-vous ? »

- Repérer ses tendance grâce au modèle du management situationnel : directif, persuasif, participatif, délégitif.

La motivation

- Le circuit de la récompense et le fonctionnement du cerveau
- La hiérarchie des besoins de Maslow.
- Motiver et ne pas démotiver, l'approche de Hertzberg.
- Motivation intrinsèque et motivation extrinsèque.

- Les différents critères de motivation et les profils de personnalité.
- Responsabilisation, engagement et motivation : quel équilibre.
- Dépassement de soi, burn out, bore out, brown out.

Les postulats de la communication

- Le circuit émetteur/récepteur.
- L'impact du stress sur les croyances et la communication.
- La méta communication et la manière de dire les choses avec diplomatie.
- Traiter les désaccords et désamorcer les conflits par la communication, utiliser l'écoute active, s'inspirer de la CNV.

Passer des effets de groupe à la cohésion de l'équipe

- Les effets de groupes : conformisme, charge cognitive et charge émotionnelle. Automatismes utiles et limitants. Techniques pour canaliser et dynamiser un groupe.
- La relation à l'autorité et les résistances possibles. Valeurs pour légitimer son positionnement.
- Les leviers pour fédérer un groupe et créer la cohésion.
- Les étapes de maturation d'une équipe.

3 niveaux pour animer et motiver son équipe

- **Niveau 1 - organiser et sécuriser le travail**, formaliser et prévoir, instaurer des rituels : missions, planification, évaluation, règles, moyens, information, circuit de décision, formation.
- **Niveau 2 - réguler ce qui ne se passe pas comme prévu**, gérer et résoudre les aléas ou les problèmes : résolution de problème, résolution de conflit, gestion des aléas et repriorisation, manager en contexte dégradé, accompagner les changements, gérer les situations individuelles, gérer les personnalités difficiles.
- **Niveau 3 - motiver, stimuler le plaisir et l'envie** : vision, projet, autonomie, concertation, appartenance, ...

La relation hiérarchique

- Déléguer, pourquoi, comment.
- Le cycle dialogue décision : déléguer, évaluer, négocier, arbitrer.
- Fixer un objectif efficacement. Méthode SMART, objectifs finaux, intermédiaires, de résultats, de moyens, engageants, priorisés ...
- Évaluer le travail de manière motivante et constructive : cohérence, contrôle attention, reconnaissance, amélioration.
- Savoir négocier et arbitrer. Traiter les désaccords et les objections et intégrant les besoins de son collaborateur, savoir conclure sans laisser un contradicteur redéfinir la décision.
- Le dialogue intégratif, dépasser les positions bloquantes pour intégrer les besoins sous-jacents. Comment faire la part des choses pour converger vers une compréhension partagée.

L'animation de réunion efficace – les fondamentaux

- Préparation et suivi.
- Facteurs comportementaux à anticiper : trouver sa place, oser s'exprimer, ceux qui s'expriment trop ou de manière polémique, le risque de la réunionite.
- Faire circuler la parole.
- Exploiter les idées exprimées.
- Focaliser la réunion sur un objectif.
- Promouvoir une confrontation constructive en posant des règles préalables.
- Réguler les échanges et intervenir à chaud pour poser le cadre sans blesser.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Des techniques concrètes et des procédures pour se repérer sur le terrain.
- des méthodes de communication concrètes pour faire passer les messages sensibles et prévenir les conflits.
- Une vision d'ensemble des fonctions d'animation d'équipe grâce à l'outil des 3 niveaux de management.

5. Manager son équipe – Niveau 2 : le cycle dialogue décision

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

Ce stage a pour objectif de travailler des postures « avancées » en matière de dialogue et de négociation entre N+1 et N-1 :

- Comprendre l'impact des types de personnalité au travail avec le profil LAB.
- Acquérir des compétences pour fixer des objectifs de changement profond à un collaborateur, surmonter des oppositions, favoriser une progression.
- Approfondir la manière d'évaluer le travail et de donner des feed-backs à un collaborateur pour le motiver et le responsabiliser malgré les critiques nécessaires.
- Communiquer pour traiter les désaccords, les objections et les plaintes, avec bienveillance, assurance et efficacité.
- Savoir arbitrer et imposer une décision de manière légitime, donner du sens en cas d'opposition.
- Acquérir des leviers pour autonomiser un collaborateur et l'aider à prendre plus d'initiatives.

Profils et prérequis

Encadrement tous niveaux, direction, DRH.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Tests du quotient émotionnel et test d'évaluation de son assertivité.
- Plusieurs cas pratiques pour chaque dimension du management.
- Jeux de rôle, mises en situation, travaux en sous-groupes.

Programme

Introduction et tour de table

Le profil LAB et la manière de motiver les profils selon leurs types

- Présentation synthétique des types.
- Apprendre à analyser le comportement d'une personne sans la juger. Repérer comment l'aider à s'améliorer.

Savoir formuler des objectifs pour mettre ses collaborateurs en réussite

- Formuler les objectifs de manière SMART.

- Doser et prioriser les objectifs. Objectifs intermédiaires et objectifs de moyen.
- Accorder les objectifs entre eux.
- Apporter les informations, les moyens et la méthodologie pour mettre la personne en réussite selon son degré d'autonomie. Utiliser l'outil « management situationnel ».

Formuler des objectifs en suscitant l'adhésion

- Consulter et faire participer les collaborateurs à la définition de l'objectif en valorisant leur savoir-faire et en orientant les échanges en mode « coach ».
- Argumenter et (arbitrer si besoin) en intégrant les apports du professionnel, et en élargissant l'échange au lieu de le cliver.

Savoir formuler des objectifs et adapter les délégations pour créer l'engagement

- Donner du sens. Identifier les résistances possibles et analyser leurs causes.
- Clarifier les impacts de l'atteinte ou de la non atteinte de l'objectif.
- Prendre date pour faire des points périodiques sur des échéances, identifier des livrables concrets.
- Faire valider un engagement moral par son collaborateur.
- Formaliser par écrit l'objectif.

Évaluer, suivre les objectifs et donner des feedbacks

- Qu'est-ce qu'un feed-back.
- Les dimensions de l'évaluation : attention, intérêt, contrôle, reconnaissance, soutien, progression ...
- Les occasions pour donner des feed-backs, Comprendre le besoin d'avoir un retour d'information sur son travail, identifier les différentes modalités et les occasions pour le faire.
- Les réactions à anticiper dans son équipe.
- Recommandations et valeurs pour ne pas blesser. Recommandations et valeurs pour être juste.
- Éléments de langage pour formuler un avis en restant factuel, formuler une critique sans blesser.
 - Le cycle OSBD de l'école de la communication non violente, la méthode DESC.
 - Faire un « pas de côté » (approche Ericksonienne).
 - La méthode socratique, apporter une observation sans être dogmatique.

Négocier et impliquer l'autre

- Communiquer de manière positive, dire ce qu'on peut, plutôt que ce qu'on ne peut pas.
- Utiliser l'écoute active et la reformulation. Les types de reformulation.
- « Dialogue intégratif », argumenter pour répondre à une objection en intégrant les apports d'autrui.

Arbitrer : la stratégie et les valeurs pour que la décision soit « légitime »

- Ce qui rend légitime une décision : engagements réciproques, missions, contrat, faisabilité, conformité avec le cadre, responsabilités individuelles, etc.
- Étapes qui précèdent une décision imposée pour que la décision soit comprise et pour se protéger en cas d'aggravation ou de conflictualisation : écoute, compréhension, soutien, but ...
- Pourquoi être diplomate ? Autorité et autoritarisme.
- S'affirmer, de quoi s'agit-il ? : ni permissive, ni agressive, une position respectueuse et bienveillante.

Les éléments de langage pour s'exprimer avec bienveillance et diplomatie quand on impose une décision

- Amener une décision progressivement en observant 3 paliers d'écoute, de compréhension et de soutien avant de rappeler le cadre.
- Les verbes non directifs dans le langage courant.
- « Informer au lieu d'imposer ».
- Poser des pré requis dans son propos pour rappeler les engagements initiaux, donner du sens.
- Les formules « rhétoriques » diplomates qui apaisent.
- Les expressions pour insister et souligner un point sans dériver dans le reproche ou l'agacement.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Un approfondissement du cycle « dialogue décision » et du management situationnel.
- Des informations pour comprendre les différents comportements.
- Des techniques concrètes et des procédures pour se repérer sur le terrain.
- des méthodes de communication bienveillante concrètes pour faire passer les messages sensibles et prévenir les conflits.
- Des retours d'expérience sur la posture managériale et les valeurs qui doivent guider l'échange.

6. Déléguer pour développer l'efficacité de son équipe

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Permettre à toute personne exerçant des fonctions d'encadrement d'optimiser le fonctionnement de son service en améliorant ses délégations et la coopération entre acteurs de son équipe.
- Acquérir des méthodes de communication pour motiver, impliquer et guider efficacement ses collaborateurs.
- Apprendre à déléguer et à formaliser ses délégations.
- Tenir compte des principes du management situationnel dans sa délégation pour mettre son collaborateur en réussite.

Profils et prérequis

Manager tous niveaux.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Outils concrets (supports documentaires) pour gérer chaque étape de la mise en place d'une délégation.
- Interactivité et exercices ludiques.
- Jeux de rôles.
- Cas pratiques traités en sous-groupes.

Programme

Introduction et tour de table

Généralités sur la délégation et le management d'équipe.

- Déléguer quoi ?
- Les occasions de déléguer : valoriser, faire progresser, confier une mission ...
- Quelle latitude décisionnelle donner ?
- Les points à aborder lors de l'entretien de délégation : contexte, objectifs, modalités, moyens, questions, suivi et reporting ...
- Comment formaliser par écrit une délégation ?

- Fiche de délégation, fiche de fonction.

Intérêts et risques de la délégation.

- Gagner du temps, récupérer de l'incertitude.
- Faire monter en compétences, autonomiser, valoriser.
- Les risques d'une délégation mal préparée.

Fixation d'objectifs

- Conditions de réussite de l'entretien managérial : progressivité et étapes, modalités pour communiquer de façon diplomate et positive.
- Impliquer et motiver son collaborateur.
- Critères : SMART, finaux, intermédiaires, de résultats, de moyens, engageants, dosés, écologiques ...
- Rendre compte et suivi des objectifs. Supports, fréquence, éléments de langage, dynamique de dialogue...

Les styles de management et de délégation. L'apport du management situationnel

- La notion d'autonomie professionnelle.
- Style directif : montrer, imposer, structurer.
- Style persuasif : accompagner, réassurer, former, guider.
- Style participatif : valoriser, consulter, autonomiser.
- Style délégatif : faire confiance, donner de l'autonomie, valoriser.

Optimiser l'organisation de son équipe et la répartition des tâches

- Répartir efficacement les tâches en les identifiant au préalable avec un outil adapté.
- Identifier les flux et les interactions entre acteurs d'une même équipe. Élaborer un organigramme et un diagramme en flux.
- Structurer et clarifier ces interactions avec un tableau approprié.
- Utiliser la matrice RACI (réalise, approuve, est consulté, est informé) pour optimiser la coopération.

Les enjeux de la délégation sur le plan de la gestion des ressources humaines

- Suivre la progression d'un collaborateur et envisager des évolutions de carrière.
- Les modalités de certaines délégations en termes de statut et de rémunération.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Contient des conseils précis sur la manière de fixer des objectifs en impliquant son collaborateur.
- Aide à optimiser la gestion de son temps.
- Contribue à améliorer la communication professionnelle et à prévenir les conflits.

7. Manager en contexte dégradé

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

Savoir adapter sa manière d'organiser le travail et d'animer ses équipes en contexte dégradé (absence de personnel, problèmes perturbant l'organisation du travail, manque de moyens, aléas et imprévus ...) :

- Comprendre le stress induit et savoir le gérer en termes d'animation d'équipe.
- Savoir se rendre disponible et communiquer de manière adaptée pour instaurer un climat positif malgré les contraintes.
- S'organiser de manière adaptative : apprendre à reprioriser et redéfinir provisoirement son organisation, mobiliser, motiver, valoriser et rassurer ses équipes, transformer les difficultés en opportunités pour renforcer la cohésion, se rendre disponible de manière adaptée, piloter et suivre l'avancement du travail autrement ...

Profils et prérequis

Encadrement tous niveaux, Direction, professionnels des ressources humaines.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Plusieurs cas pratiques pour chaque dimension du management.
- Jeux de rôle, mises en situation, travaux en sous-groupes.

Programme

Introduction et tour de table

Module 1 - Management en contexte de routine, d'aléas, de crise, ou de changements : ce qui change

Les 5 contextes de management : routine, changement, agile, flexible, dégradé. Comparer ce qui change :

- La manière de fixer des objectifs et de donner des orientations
- La planification du travail. La prise de décision. La transmission d'informations. La répartition des tâches. Le contrôle et l'évaluation.
- La reconnaissance et le soutien.

- La manière de communiquer.
- La manière d'adapter les moyens en contexte contraint.

Module 2 – Connaître et maîtriser les impacts du stress sur nos capacités d'organisation :

Incidences de l'incertitude et des interruptions sur le cerveau et sur le comportement. Différence en cas d'événement ponctuel et en cas de difficultés chroniques.

La notion de « qualité empêchée » et ses conséquences sur le fonctionnement mental. Dysfonctionnement du « circuit de la récompense », altération de la motivation.

Les effets de la charge mentale induite :

- Réactivation des automatismes et risque de rigidité.
- Dispersion et montée en pression.
- Surinvestissement et irritabilité.
- Diminution de la communication.
- Altération de la qualité des décisions.

Modalités de concentration pour rebondir en situation stressante, apport des neurosciences. Les 4 modes SESA de la méthode Target, et la gestion de l'aléa :

- Le mode anticipation stratégique.
- Le mode concentration avant l'action.
- Le mode action.
- Le mode débriefing.

Les ressources mentales pour retrouver du contrôle sur la situation et être flexible :

- Quelles qualités sont sollicitées : les fonctions exécutives.
- Quels efforts sont requis, quelle dépense énergétique et émotionnelle.
- Comment entraîner son mental.
- Gérer l'erreur, l'interruption, l'incident.
- Gérer l'aspect multi-tâches et la surcharge.
- Accepter, lâcher prise et désamorcer ses croyances limitantes.
- Se focaliser sur un but, réviser ses objectifs et adapter son cheminement. Faire du pas à pas, se fixer des objectifs intermédiaires et reprioriser. Avoir une vision d'ensemble pour hiérarchiser.
- Reboucler l'information très régulièrement et associer son entourage.
- Demander de l'aide. Proposer de l'aide.

Module 3 – Mettre en place une « organisation adaptative »

Passer du « pilotage automatique » (mode routine) au « pilotage manuel » et générer un climat d'entraide et de polyvalence, établir des points de contact fréquents et prévisibles.

Réguler les résistances du contexte et se mettre en mode positif :

- Réorienter et reprioriser en se centrant sur le but, valoriser les avancées, donner du sens aux contraintes.
- Les mots et les valeurs pour recentrer les échanges quand ils deviennent négatifs ou conflictuels, la reformulation et l'écoute active.

Adapter les rituels, mettre en place une organisation flexible et une animation de type « guidance » :

- Le briefing et le débriefing, l'anticipation, la repriorisation, le rebouclage.
- Créer le sentiment d'avancer au sein de son équipe en instaurant des micro-objectifs.
- La mise en place de solutions provisoires, le suivi fréquent et l'ajustement des décisions en conséquence.
- Communiquer et expliquer sans stress.
- Faire le point fréquemment et rester dans l'attention aux autres.

Application

- Problème de recrutement et sous-effectif.
- Devoir accélérer sur un projet et intégrer une contrainte de délai.
- Devoir gérer un travail en abaissant la qualité (niveau de prise en charge).

Module 4 - Communiquer pour guider : quels éléments de langage, quelles erreurs à éviter ?

- Éviter de répercuter son stress ou d'amplifier le stress de l'équipe.
- Piloter et suivre le travail, promouvoir la transparence.
- Mode entraide : Faire le point, vérifier les besoins, demander de l'aide, proposer de l'aide, remercier.
- Adopter un mode de communication factuel et serein : éviter de dramatiser, focaliser l'attention sur le concret, checker ce qui est fait, ce qui reste à faire, comment faire pour la suite, avancer pas à pas.
- Encourager, valoriser les avancées, donner droit à l'erreur, donner du sens aux interruptions.
- Dédramatiser, rassurer, « normaliser » le tâtonnement, identifier les points de vigilance et les expliciter.
- Organiser la suite et créer un réflexe d'enchaînement : « que faire en cas de ... ».

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Répond à des situations de plus en plus fréquentes.
- Apport venant des neurosciences et de la préparation mentale des sportifs de haut niveau.
- Propose des méthodes concrètes d'organisation et de communication avec ses équipes. S'appuie sur les méthodes métiers qui fonctionnent souvent dans ce contexte (Pompiers, Urgences, ...).
- Est centrée sur la stimulation de l'entraide en équipe.
- Méthode testée et développée chez plusieurs de nos clients (Hôtellerie de Luxe, entreprises de tous secteurs durant la crise COVID).

8. Manager en situation de pression

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025.

Objectifs et aptitudes visées

- Identifier les leviers pour garder le contrôle sur les situations qui s'accroissent et qui créent une forte pression.
- Identifier les leviers pour soutenir, préserver la motivation et la sérénité de son équipe, préserver l'équipe des conflits éventuels.
- Repérer comment éviter de créer des phénomènes de dévalorisation et des effets « bouche-trou ».
- Apprendre à débriefing et à reboucler, savoir gérer à posteriori les défaillances et les dérives pour prévenir les risques de répétition et maintenir la confiance.

Ce module est un complément au module « manager en contexte dégradé ».

Profils et prérequis

Encadrement, Direction, Professionnels des Ressources Humaines.

Durée, modalités

1 journée si la formation « manager en contexte dégradé » a été suivie, sinon 2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.

Cas pratiques adaptés aux situations professionnelles pouvant être vécues par les stagiaires. Utilisation d'exercices d'improvisation théâtrale.

Programme

Introduction et tour de table

Les situations de pression

- Les urgences, les aléas, les imprévus, surcharge ponctuelle, risque de conflit.
- La manière dont le cerveau fonctionne sous pression.
- Impacts de la pression sur un groupe.

Anticiper et prévenir son équipe pour se préparer à une situation de pression

- Se préparer à ce qu'on ne maîtrise pas, faire un pas de côté pour gérer les risques ... Le briefing.

- Anticiper sur l'entraide, la polyvalence et les modalités de répartition des tâches dans l'urgence.
- Rassurer son équipe et banaliser/clarifier les modalités de communication en situation d'urgence.

Passer en pilotage manuel. Animer et déléguer en situation de pression, accroître la guidance et préserver la souplesse

- Le risque de tout centraliser, et de bloquer la machine... Comment déléguer autrement.
- Communiquer dans l'urgence et contrôler le travail : les mots pour maintenir une ambiance positive. Rester présent, et guider son équipe, sans répercuter son stress.
- Multiplier les contacts pour faire le point, se montrer soutenant, valoriser, encourager, dédramatiser : éléments de langage et posture nécessaire.
- Réguler les interruptions et les situations d'arrêts. Rebondir, arbitrer, réorienter, reprioriser...

Revenir a posteriori et débrief

- Faire le point avec son équipe, lui permettre de débrief.
- Valoriser les résultats atteints.
- Organiser le retour à la normale.
- Impulser une démarche d'amélioration continue pour mieux anticiper les risques de pression.

Évaluation des acquis

QUIZZ

Les plus de cette formation :

- Répond à des situations de plus en plus fréquentes.
- Apport venant des neurosciences et de la préparation mentale des sportifs de haut niveau.
- Propose des méthodes concrètes d'organisation et de communication avec ses équipes. S'appuie sur les méthodes métiers qui fonctionnent souvent dans ce contexte (Pompiers, Urgences, ...).
- Est centrée sur la stimulation de l'entraide en équipe.
- Méthode testée et développée chez plusieurs de nos clients (Hôtellerie de Luxe, entreprises de tous secteurs durant la crise COVID).

9. Nouveau manager, réussissez votre prise de poste

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Acquérir les méthodes pour se légitimer progressivement auprès de sa nouvelle équipe.
- Identifier les fondamentaux de l'animation et de l'accompagnement d'une équipe.
- Identifier ses tendances, ses besoins en matière de relations professionnelles et de management.
- Se situer dans son rôle de manager.
- Savoir comment manager ses anciens collègues.
- Repérer les phases de prise en main de son équipe.

Profils et prérequis

Personne récemment nommée cadre/manager ou sur le point de l'être.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Outils concrets pour gérer chaque étape de la mise en place d'une délégation.
- Cas pratiques traités en sous-groupes.
- Jeux de rôle

Programme

Introduction et tour de table

Comprendre les missions du manager et ce qu'il représente symboliquement

- Effets de groupe et relation à l'autorité.
- Relation aux habitudes et au changement.
- Les missions que comporte l'animation d'équipe, les attentes, les fantasmes, les représentations possibles de l'équipe.

Faire le diagnostic de son équipe

- Ancienneté, historique, sociogramme, modalités d'entraide, état de la communication, besoins exprimés et besoins réels ... Élaborer une stratégie d'accompagnement.

Les cycles de maturation de son équipe et la prise de poste

- Les paliers de maturation d'une équipe.
- Les 4 étapes de la prise de poste déployées sur 3 mois : officialisation (1), observation (2), débriefing (3), décisions tests (4), et passage en fonctionnement normal.
- Se présenter, informer, clarifier le « cadre », parler de ses méthodes et de ses valeurs, donner du sens et rassurer.
- Donner du sens à son changement de posture par rapport aux anciens collègues : éléments de langage et valeurs.
- Passer par une phase d'observation et de « reconnaissance ». Respecter et valoriser l'existant.
- Le rapport d'étonnement et les premières prises de décision.
- L'importance des repères et des rituels, créer des habitudes avant d'amener des changements substantiels.

Conditions d'une relation hiérarchique constructive et légitime.

- Les facteurs de tensions relationnelles. Généralités sur la communication positive.
- Les ingrédients de la relation hiérarchique : déléguer, évaluer, dialoguer, arbitrer.
- Les situations piégeantes : autoritarisme, permissivité, incohérence, jugement de valeur...
- Les critères générationnels, les critères en lien avec l'ancienneté.
- Répondre aux critiques et aux objections avec empathie et assurance. Ne pas se comparer à ses prédécesseurs, et réorienter le débat sur les besoins présents.
- Exploiter les réunions d'équipes pour prendre sa place et guider l'équipe tout en valorisant ses membres.

Accessibilité de la formation

Mathys Conseil s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la [page Handicap et Formation](#).

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Contribue au management inter générationnel et facilite les relations.
- Facilite le fait de manager ses anciens collègues.
- Formation réalisée plusieurs fois et répondant à un réel besoin : beaucoup de nouveaux managers sont de fait affectés à un poste sans que l'entreprise dispose d'une stratégie pour réussir la prise de poste.

10. Manager sans lien hiérarchique

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Apporter aux acteurs et managers en situation de management fonctionnel ou transversal une vision de cette posture pour les aider à trouver leur zone de confort, leur proposer des méthodes pour interagir efficacement avec leur entourage, et influencer efficacement leurs partenaires internes.
- Savoir clarifier son mode de management.
- Savoir négocier de manière constructive.
- Savoir rappeler le cadre et les exigences en restant dans un positionnement non hiérarchique.

Profils et prérequis

Encadrement, personnel de direction, responsable QHSE, référent projet.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique
- Jeux de rôles.
- Cas pratiques traités en sous-groupes.

Programme

Introduction et tour de table

Aspects organisationnels

- Les types de positionnement managérial : hiérarchique opérationnel, fonctionnel non hiérarchique, prescriptif, co management, manager son n+1.
- Les métiers concernés par le management fonctionnel.
- Les particularités du management fonctionnel : souvent inter services, à distance, parfois isolé, cadre flou ...
- Les risques du management fonctionnel : dérive des projets, absence de réponses, difficulté à faire appliquer une décision ...
- La difficulté ressentie par rapport à cette posture, la comprendre et la dépasser.

Le circuit de décision et la négociation préparatoire

- Clarifier sa mission auprès de ses interlocuteurs et s'accorder sur les modalités de coopération. Imposer non pas ses décisions, mais l'adoption d'une méthode.
- S'appuyer sur le mode projet et sur les outils de type note de cadrage et charte de fonctionnement.
- Prendre en compte les besoins et valoriser l'activité de ses interlocuteurs, expliquer et négocier les « contraintes » qui s'imposent. Créer un contrat moral gagnant gagnant.
- Formaliser un contrat écrit et une méthode de travail partagés.
- Impliquer les décisionnaires et expliciter les règles d'arbitrage.

Le suivi des engagements et l'évaluation

- Comment piloter le contrat dans le temps sans être dans une posture hiérarchique.
- L'intérêt d'instaurer une communication ritualisée et prévisible.
- Fractionner les objectifs en jalons intermédiaires. Formaliser des livrables pour garantir une production tangible.
- Aller au-delà du mail et réserver du temps pour les rencontres en face à face.
- S'appuyer sur la dynamique de réunion pour créer un engagement moral face aux autres.

Communiquer avec diplomatie

- Les postulats de la communication, le circuit émetteur/récepteur, les canaux de communication, l'impact des émotions, de l'empathie et du besoin de reconnaissance dans un échange.
- Gérer les désaccords, les objections et les tensions par la métacommunication, argumenter pour convaincre : intégrer les arguments de son contradicteur, élargir le débat, faire un pas de côté.
- Les outils linguistiques et argumentatifs utilisés pour négocier efficacement :
 - o L'écoute active, poser des intentions positives et formuler des pré requis pour rappeler des exigences au lieu d'imposer.
 - o Se recentrer sur le but, expliciter les enjeux positifs et négatifs pour éclairer la décision.
 - o Informer et argumenter sur les contraintes au lieu d'être autoritaire.
 - o La « négociation raisonnée » (méthode d'Harvard) d'Ury et Fisher, le principe de réciprocité, la recherche d'alternatives...
 - o Partager les points de vue, ne pas aller trop vite, laisser l'autre s'exprimer, instaurer un contrat mutuel qui engage chaque acteur.
- Sortir d'un blocage par le haut, sans faire perdre la face à son interlocuteur
 - o Les mots pour imposer des contraintes avec diplomatie à un acteur qui ne respecte pas ses engagements sans aggraver la situation ou détruire la confiance.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Propose de nombreux outils pour communiquer, influencer et convaincre.
- De nombreux retours d'expérience liés à des situations conflictuelles résolues.
- Présente des méthodes pour établir des objectifs communs et impliquer les parties prenantes.

11. Animer efficacement ses réunions

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Permettre aux stagiaires d'acquérir les méthodes d'animation de réunion, pour tout type de réunion (d'équipe, projet, information, briefing, résolution de problème ...)
- Préparer le développement de leur compétence d'animateur en les initiant aux méthodes d'animation orale et de régulation des échanges.
- Savoir préparer et suivre sa réunion.
- Savoir canaliser la réunion autour d'un objectif.
- Savoir réguler les échanges et distribuer la parole.
- Savoir mettre à l'aise et stimuler les participants.
- Utiliser des outils logiques et graphiques pour exploiter les idées.

Profils et prérequis

Chargé de projet, Manager, Direction, Consultants, et tout professionnel chargé d'animer des réunions.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique
- Outils concrets (supports documentaires)
- Jeux de rôles.
- Cas pratiques traités en sous-groupes.

Programme

Introduction et tour de table

Différencier les types de réunion

- De synthèse, d'équipe, d'information, de résolution de problème, d'analyse de pratiques, de médiation, d'analyse de pratique, revue de projet, réunion créative, médiation, régulation, groupe de parole... etc.
- Panorama des outils adaptés à chaque type de réunion, supports et méthodes de base, ordre du jour, règles, déontologie, compte-rendu, rôles (animateur, rapporteur, gardien du temps).

Les comportements parasites

- Les types de comportement en réunion. Repérer les positionnements individuels contre-productifs : rester en retrait, monopoliser la parole, redéfinir le sujet, digressions, provocations, positions dogmatiques, communication agressive...
- Effets de groupe et comportement en réunion.
- Rôle de l'animateur pour réguler ; éléments de langage et valeurs pour faire avancer la réunion de façon constructive et bienveillante.

Rappels sur la communication

- Donner des repères pour communiquer sans être jugeant, dogmatique, autoritaire, impulsif.
- Conditions pour guider et capter l'attention.
- Donner du sens aux règles.
- Créer des moments plus conviviaux et utiliser des « ice breakers ».

Canaliser pour éviter la réunionite ou les silences

- Les facteurs de distraction et de dispersion dans une réunion.
- L'ordre du jour et les objectifs.
- Poser des pré requis méthodologiques et éthiques en introduction pour canaliser le groupe et vous légitimer comme animateur.
- Libérer la parole en utilisant différents procédés : mode de questionnement, tour de table, sondage.
- Le recentrage sur l'objectif et le temps restant.

Outils d'aide à la réflexion collective

- Supports documentaires pour collecter les informations et canaliser les échanges. Outils graphiques, outils logiques.
- Méthode du brainstorming.
- Progressivité dans le traitement d'un sujet : état des lieux, classement des idées, analyse, propositions, faisabilité, sélection, validation, planification...

Modes de régulation des échanges

- Les pièges à éviter : le manque de cadre, la confusion, le manque de ponctualité...
- Les règles, le rythme, la manière de distribuer la parole.
- Les valeurs pour intervenir de manière légitime quand il faut recentrer les échanges.
- Désamorcer un désaccord, inviter quelqu'un à laisser parler les autres, ne pas se laisser déstabiliser par la provocation, etc. Éléments de langage pour l'exprimer et affirmer sa légitimité.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

Nous proposons des valeurs et une manière de réguler les échanges qui valorise chaque participant et l'aide à trouver sa place. Ces outils aident l'animateur à être plus à l'aise.

Contribue à la cohésion des équipes.

Légitime le manager.

Aide à optimiser la gestion du temps et motive les participants aux réunions.

Les outils proposés contribuent à améliorer la communication professionnelle et à prévenir les conflits.

12. Cohésion de l'équipe de direction

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Comprendre le fonctionnement de l'équipe de direction, la ligne hiérarchique et les conditions d'une cohésion positive.
- Disposer d'une méthode explicite pour que l'équipe de direction définisse son mode de fonctionnement et qu'elle consacre du temps à la réflexion sur les besoins de chacun de ses membres.
- Clarifier le principe de loyauté.
- Repérer les situations éventuelles de porte-à-faux entre encadrement et direction, susceptibles de fragiliser un manager auprès de ses équipes.
- Acquérir des éléments de langage pour porter les décisions institutionnelles.
- Identifier un socle commun pour être aligné dans les prises de position.

Profils et prérequis

Managers, Direction.

Durée, modalités

1 journée, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique
- Outils concrets (supports documentaires)
- Jeux de rôles.
- Cas pratiques traités en sous-groupes.

Programme

Introduction et tour de table

Les types de management

- Opérationnel avec lien hiérarchique
- Fonctionnel sans lien hiérarchique
- Prescriptif, avec maîtrise partielle de la décision
- Co management
- Manager son n+1

La notion de « ligne hiérarchique »

- Coopération ascendante, descendante, latérale.
- Les niveaux d'encadrement dans la ligne hiérarchique : de proximité, intermédiaire, de direction. Différences, complémentarités.
- Interactions nécessaires entre opérationnels et décisionnaires, les spécificités de chacun, la concertation nécessaire, le risque de désaccord.

Comprendre les interactions et identifier les points engageant l'unité de l'équipe. Les risques de confusion, de conflits

- S'aligner sur une posture commune, pourquoi ?
- Associer les personnes concernées. La matrice RACI.
- Concertation, arbitrage, les moments et les espaces pour traiter les désaccords et réguler la coopération.
- Porter les décisions et éviter de se déjuger.
- Éviter de se court-circuiter ou de se mettre en porte-à-faux.
- S'accorder sur les méthodes de travail.
- Devoir de réserve et confidentialité.

Accessibilité de la formation

Mathys Conseil s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la [page Handicap et Formation](#).

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Elle répond à un fonctionnement trop souvent informel. Elle clarifie la déontologie de l'équipe de direction et propose des éléments de langage pour aborder les situations sensibles.
- Contribue à améliorer la communication professionnelle et à prévenir les conflits.

13. Manager par les valeurs

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Raison d'être de cette formation

Mettre en avant une charte des valeurs est une étape importante dans la vie d'une entreprise. Cette démarche permet aux professionnels de s'identifier à une vision et à un esprit positif ...

L'éthique et les valeurs sont de plus en plus des critères de motivation et de fidélisation au travail : un sondage des années 2010 identifiait que le premier critère de motivation dans une équipe était la justice et l'équité.

Mais trop souvent encore, le travail sur les valeurs reste vague et déconnecté du terrain, il manque de sens pour les acteurs de terrain. Les professionnels le perçoivent trop souvent comme de « l'habillage » abstrait pour se donner bonne conscience, et soulignent le manque de lien avec le quotidien.

C'est pourquoi, notre expérience de la réalité du management au quotidien nous amène à vous proposer une formation « concrète » pour vous appuyer sur les valeurs dans les échanges du quotidien avec vos équipes.

Nous vous proposons des éléments de langage pour surmonter les désaccords, redynamiser et remotiver, donner du sens aux décisions, et nous vous aidons à repérer quelles situations concrètes vous aurez à gérer en vous aidant des valeurs : apaiser le dialogue social, rendre les décisions légitimes, promouvoir la cohésion et un esprit d'équipe positif, se parler et poser ce qui ne va pas sans régler les comptes, aider chacun à trouver sa place dans une réunion efficace, savoir écouter mais aussi guider et prendre des décisions, faire preuve de courage managérial, etc.

Objectif et compétences visées :

A l'issue de la formation, vous bénéficierez d'un modèle de charte des valeurs du management, mais aussi et surtout de conseils pratiques pour animer votre équipe.

- Vous comprendrez mieux l'impact des valeurs dans le fonctionnement d'équipe et les effets de groupe, vous disposerez de conseils pratiques pour promouvoir la cohésion dans votre équipe.
- Vous saurez utiliser au quotidien les valeurs pour être légitime dans vos décisions, et trouver l'équilibre entre dialogue avec l'équipe et décision imposée, concertation reposant sur les compétences de terrain et vision stratégique de la Direction, soutien des équipes et responsabilisation des équipes ...
- Vous saurez utiliser les valeurs pour réguler les situations sensibles, dépasser un désaccord, gérer un conflit, recentrer un profil « difficile », en adoptant une posture bienveillante et ferme à la fois.
- Vous aurez une vision plus claire de la notion de « bienveillance » attendue par les équipes, et vous aurez des repères pour la mettre en œuvre tout faisant preuve d'autorité quand c'est nécessaire, sans dériver dans des formes de faiblesses ou de permissivité.

Public visé

Managers débutants et expérimentés, cadres de proximité, cadres intermédiaires, cadres de direction.

Pédagogie et interactivité

- Tour de table introductif, identifications de situations concrètes problématiques issues de l'expérience des stagiaires.
- Cas pratique à traiter en sous-groupe, issus de l'expérience des stagiaires.
- Jeux de rôle en binôme.

Durée et modalités

2 journées, animés par Nicolas Scohy, directeur de Mathys Conseil, consultant, formateur et coach en management depuis 2002 ; il est également philosophe de formation, il a également animé de nombreux séminaires en entreprise sur l'éthique appliquée au management. Cette formation peut être réalisée en stage intra ou stage inter.

Évaluation des acquis

- QUIZZ en fin de formation.

Programme

Module 1 : Introduction et notions de base

- Tour de table.
- Les questions éthiques que pose l'animation d'équipe. Le bien commun, les droits et les devoirs de chacun.
- Pré requis :
 - Notions de base utilisées : éthique, morale, déontologie, loi, bien commun, sphère privée, sphère publique, sphère professionnelle.
 - Inscrire la réflexion sur les valeurs dans un cadre laïc et professionnel
 - 3 types de valeurs : fondamentales (justice), de générosité (altruisme) et d'accomplissement (performance).
 - Les 4 composantes du « cadre » dans une équipe : valeurs, règles, usages, limites.
- Les effets de groupe et les dérives possibles pouvant porter atteinte à l'intégrité des personnes.
 - Les valeurs pour dépasser les effets négatifs.
 - Interdépendance, engagements réciproques dans la coopération.
 - Applications à la réunion d'équipe.
- Les valeurs induites par la posture du manager
 - Ce que représente l'employeur, la fonction symbolique de l'autorité. Les peurs et les besoins qu'inspire l'autorité. Autorité, autoritarisme, arbitraire, cadre juste.
 - Utilisation des 4 accords toltèques.

Module 2 : manager, connais-toi toi-même

- Autorité et autoritarisme. Ce qu'on peut demander, ce qu'on ne peut pas demander.
- Être proche sans dériver dans le copinage, trouver la distance heureuse avec son équipe.
- Rester neutre, impartial, objectif, discret, éviter les jeux d'alliance qui divisent l'équipe.
- L'exigence de base du management : intégrer les différences des autres, se décentrer de ses évidences et de ses projections.

Module 3 : les situations managériales en lien avec l'éthique et les valeurs

Point 1 : vivre et travailler ensemble

- Les valeurs en lien avec le collectif : bien commun, pacte social, équité, solidarité, entraide. Aider chacun à trouver sa place.
- Les valeurs en lien avec le respect inconditionnel de la personne et les droits de l'homme : différencier la personne de ses actes...
- Les valeurs en lien avec la liberté de pensée et la liberté d'expression. Relation avec le devoir de réserve et la loyauté professionnelle.
- Les valeurs en lien avec l'exigence d'objectivité et le risque d'interprétation : rester factuel, écouter, vérifier, se préserver des commérages et des propos rapportés.

Point 2 : les valeurs pour communiquer

- Empathie et contagion émotionnelle : faire la différence, éviter de se faire manipuler et préserver une posture professionnelle.
- Les valeurs en lien avec le respect, la bienveillance, la maîtrise de soi et le sang-froid.
- Les formes de communication agressives ou abusives à éviter : jugement, autoritarisme, dogmatisme, impulsivité, intrusion...
- Valeurs et techniques pour rester diplomate en se montrant ferme, témoigner de la compréhension, du respect, du soutien tout en formulant une exigence : écoute active, faire un pas de côté, formuler un avis ou une demande sans attaquer l'autre...

Point 3. Les valeurs pour arbitrer et trancher

- Imposer une décision. Les valeurs qui rendent une décision légitime.
- Savoir consulter et échanger avant de prendre une décision.
- Le courage managérial, savoir intervenir pour rétablir l'équilibre, corriger une dérive grave, rassurer l'équipe, faire tenir le cadre, éviter de créer un précédent négatif.
- Intervenir en cas de conflit, valeurs pour se positionner.
- Porter une décision avec cohérence et loyauté.

Point 4. Responsabiliser et autonomiser ses collaborateurs

- Contrôle du travail et reconnaissance : « rendre compte » : un principe de base auquel tout le monde est soumis.
- Oser s'affirmer et rappeler à quelqu'un ses engagements.
- Se remettre en question et s'excuser, est-ce une position de faiblesse ?
- Cohérence et loyauté dans la coopération. Respect des engagements et du contrat passé.
- Responsabilisation : la part du manager, la part du collaborateur. Différence entre erreur et faute. Soutenir ses collaborateurs sans les exonérer de leur responsabilité. Faire la part des choses, reconnaître leurs besoins et rappeler leurs responsabilités.

Accessibilité de la formation

Mathys Conseil s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la [page Handicap et Formation](#).

Atouts de la formation

- Un modèle de charte du management est remis aux stagiaires.



Expert des dynamiques d'équipes

- Le formateur est consultant et formateur en management depuis 2002, et philosophe de formation. Il anime chaque année 30 à 50 jours de formation et de séminaire en management d'équipe, il a animé de multiples séminaires sur l'éthique dans le management d'équipe.
- Des outils : matrice RACI, techniques de communication et de négociation avancées pour « incarner » les valeurs.

14. Les émotions du manager : développer son intelligence émotionnelle

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et compétences visées

- Comprendre l'impact de ses tendances personnelles et de ses émotions sur sa perception des autres. Apprendre à se distancier.
- Acquérir des techniques de base pour préserver un self-control sans devenir rigide, et en restant soi-même.
- Identifier les émotions de stress induites par la fonction d'encadrement et les stratégies les plus appropriées pour se positionner efficacement.
- Comprendre les mécanismes de contagion émotionnelle positive, et les différentes manières de créer une ambiance positive.
- Approfondir son positionnement pour rester aligné et en accord avec ses valeurs.

Pédagogie, interactivité et cas pratiques

- En jeux de rôle sur des entretiens managériaux, utiliser les clés apportées par la formation pour identifier les mécanismes émotionnels impliqués dans les exercices.
- Débriefing en groupe.
- Travail individuel sur les ressentis, et travaux en sous-groupes.
- Test du Quotient Émotionnel et test des Drivers.

Modalités et durée

- 2 jours en présentiel ou en distanciel

Évaluation des acquis

- QUIZZ.

Déroulé de la formation

Introduction et tour de table

Mécanisme des émotions

- Les différentes émotions et leur utilité « vitale ».
- L'éclairage des neurosciences.
- La dynamique involontaire des émotions.
- Les émotions liées au stress et leur impact sur le comportement.
- Les sentiments parasites.
- La contagion émotionnelle et le mimétisme moteur.

- Les perturbations émotionnelles en lien avec les normes sociales et les « injonctions ».
- Les émotions du manager.
- Les émotions de l'équipe.
- La notion d'intelligence émotionnelle.

Sensibilisation aux tests

- Présentation : Quotient émotionnel, Drivers, MBTI, Profils Apprenants.
- Apprendre à observer les comportements sans les juger.
- Les fonctions psychiques en jeu dans les préférences personnelles.
- Comment manager en fonction des types de personnalité ? Comprendre les besoins, les préférences, l'utilité et les limitations de chaque profil.

Accueillir ses émotions, les identifier et les accepter pour se positionner en conscience, utiliser leur énergie et leur « boussole » ...

- Identifier ses « drivers ».
- Repérer ses biais cognitifs.
- Prendre conscience de sa charge mentale.
- Identifier son mode de communication sous l'emprise des émotions.
- Nommer ses émotions, les accepter et repérer ses besoins.

Se positionner comme manager quand on est dans la tempête émotionnelle : grille d'auto-positionnement

- Travailler sur ses attentes implicites, sortir du non-dit et verbaliser ses besoins, se détacher de ses évidences et vérifier avec l'autre.
- Acceptation de la situation et surinvestissement, accepter pour les bonnes ou les mauvaises raisons ? Rester à la barre sans porter le monde à bout de bras ...
- Agir ou ne pas agir, décider ou ne pas décider.
- Biais cognitifs et méconnaissances, ce que j'interprète, ce que j'objective, ce que je vérifie...
- Communiquer au bon moment pour que son message soit reçu, sans se décharger sur l'autre.
- Répondre à son besoin de contrôle de la situation sans dériver dans l'hyper contrôle et la toute-puissance.
- Demander un retour et sortir de l'isolement.

Insuffler des émotions positives dans un collectif

- La contagion émotionnelle.
- Le verre à moitié plein, de quoi s'agit-il ?
- Les mécanismes qui poussent à être négatif, ou positif, quelle que soit la situation ...
- Les mots qui font du bien au quotidien ...
- Les occasions pour que l'équipe s'ancre dans du positif, que ce soit dans les moments de détente ou de gestion des épreuves. Les rituels et les symboles qui renforcent l'appartenance et le plaisir de venir.
- La convivialité et la légèreté dans un contexte professionnel ...

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Une longue expérience du vécu des managers, et de leur charge mentale.
- Des outils qui les aideront mentalement à se sentir mieux dans leur fonction.
- Un éclairage multiple : philosophie, neurosciences, préparation mentale, psychologie, management d'équipe, communication...

15. Prévenir et gérer les conflits dans son équipe : missions et rôles du manager

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et compétences visées

- Comprendre la mécanique des conflits et s'approprier des méthodes concrètes pour les prévenir et les résoudre dans son équipe.
- Identifier et délimiter son rôle et ses missions comme manager en matière de gestion de conflit.
- Connaître une procédure pour intervenir dans son équipe en cas de conflit, de l'apparition du conflit à sa résolution.
- Savoir mettre en place une dynamique d'apaisement et de médiation. Renforcer la position du manager au sein de son équipe en cas de conflit.
- Gérer les personnalités difficiles, intervenir en cas de climat social dégradé.

Pédagogie, interactivité et cas pratiques

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation ludique et interactive
- Outils concrets (charte de médiation, rappel de procédures)
- Jeux de rôles.
- Cas pratiques traités en sous-groupes.

Modalités et durée

- 2 jours en présentiel ou en distanciel.

Évaluation des acquis

- QUIZZ.

Déroulé de la formation

Introduction et tour de table

Auto- diagnostic (questionnaire et débat)

- Comment vivez-vous et gérez-vous les conflits ?
- Quelle posture adoptez-vous spontanément ?
- Les différentes attitudes face à un conflit.

L'impact des émotions dans un conflit.

- Les impacts du stress et des émotions sur notre perception et notre communication.
- La neurologie des conflits et des émotions.
- Le rôle de l'amygdale et la désactivation du cortex pré frontal, dans les effets de sidération.
- Le poids des interprétations, les croyances limitantes dans le vécu du conflit.

Mécanique et causes des conflits

- Enjeux cachés et souterrains.
- Les formes de conflits : larvés, explosifs, à retardement... Le cas du harcèlement moral.
- Les types de causes possibles : organisationnelles, relationnelles, professionnelles, personnelles ...
- La part du besoin de reconnaissance dans les conflits. L'attribution d'intentions hostiles.
- Étapes de la genèse d'un conflit.
- Incidence des effets de groupe, les ragots, les logiques de clans, les jeux d'alliance et de pouvoir.
- Le manque de rituels sociaux prévus pour résoudre les conflits.
- Le poids des non-dits.
- Les personnalités difficiles.

Stratégies d'adaptation, identifier un positionnement adapté

- Les formes de passivité : évitement, botter en touche, manipuler, colporter, sur réagir, etc.
- Poser le problème de façon maîtrisée et créer les conditions d'une résolution constructive. Savoir poser le cadre et être contenant, savoir ouvrir un espace de dialogue et d'écoute.

Les outils de méta communication pour désamorcer le conflit

- La méta communication et les signes de reconnaissance.
- Les éléments de langage qui aggravent ou créent le conflit : jugement, accusation, autoritarisme, comparaison, impulsivité, insinuation, marchandage, dogmatisme, ironie.
- Proposition de techniques concrètes selon les situations : écoute active, reformulation, recentrage, paliers de décompression, le « pas de côté », le cycle OSBD, l'implication, la négociation raisonnée (méthode d'Harvard).

Prévenir et gérer les conflits en équipe

- Les facteurs organisationnels de conflit. Les conflits dont les causes sont personnelles.
- Les postures managériales et les valeurs qui créent la confiance et facilitent la résolution du conflit.
- Les obligations de l'employeur, le droit du travail, les exigences de prévention et de régulation de la violence au travail.
- Améliorer les règles de management pour prévenir les conflits, intervenir en cas de conflit avéré, quel rôle pour le manager, quelles obligations, quelles limites ?
- Le rôle du manager et les outils à chaque étape : identification, signalement, recueil d'informations, confrontation, résolution, décision, gestion de l'entourage.
- Le cas des procédures disciplinaires. Comment les gérer en rassurant l'entourage, avec éthique, valeurs et éléments de langage pour remobiliser un collaborateur après une sanction.
- La médiation, définition, méthodologie, déontologie, étapes, outils, conditions de réussite.

Évaluation des acquis

QUIZZ

Les plus de cette formation :



Expert des dynamiques d'équipes

- des méthodes de communication concrètes pour faire passer les messages sensibles et prévenir les conflits.
- Le formateur est médiateur certifié et également spécialiste en management d'équipe.
- Contribue à la cohésion des équipes.
- Contribue à améliorer la communication professionnelle.
- Propose plus de 10 techniques verbales concrètes, issues de la pratique du formateur (médiateur), et d'approches diverses (CNV, hypnose ...).

16. Manager à distance

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et compétences visées

- Appréhender les différents contextes de management à distance.
- Acquérir les bases du management inter culturel.
- Comprendre les particularités du management à distance (international, multi-sites) et savoir faire les réglages nécessaires.
- Repérer la bonne manière de communiquer et de se rendre disponible.
- Approfondir la manière dont les outils numériques peuvent aider ou gêner la coopération.

Pédagogie, interactivité et cas pratiques

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation ludique et interactive
- Outils concrets.
- Jeux de rôles.
- Cas pratiques traités en sous-groupes.

Modalités et durée

- 1 à 2 jours selon les objectifs en présentiel ou en distanciel.

Évaluation des acquis

- QUIZZ.

Déroulé de la formation

Les formes de management à distance

- Le télétravail
 - Les impacts négatifs selon différentes études (Stanford, MIT ...).
 - Les atouts du télétravail.
 - Analyse nuancée, le bon dosage selon les dernières études.
 - Les solutions managériales.
- Le management interculturel
 - Des codes de comportement et de communication variables selon les cultures.
 - L'importance de la communication non verbale et para verbale.
 - Les apports de E. Hall : contextes hauts et bas, relation au temps, relation à l'espace.
 - Les apports de G. Hofstede : distance hiérarchique, individualisme/collectivisme, masculinité/féminité, contrôle de l'incertitude, orientation court/long terme, plaisir/retenue.

- Le management international et multi-sites
 - Compenser l'éloignement, et mettre du concret.
 - Gérer les décalages temporels.
 - Adapter sa disponibilité.
 - Re définir des rituels.

Les réglages à réaliser

- Ce qui change dans les modalités de communication.
- Les risques de mauvaise synchronisation.
- La convivialité à distance.
- La dimension inter culturelle et les codes sociaux.
- Expliciter ce qui change et convenir d'une méthode adaptée avec son équipe.
- Ce dont a besoin une équipe quand on n'est pas au contact quotidiennement. Les prises de conscience nécessaires pour les managers « fonceurs », « omniprésents » ou « sauveteurs ».
- Se mettre en position « méta » avec ses collègues pour vérifier leurs besoins.
- Exercice : identifier ce qui change dans l'animation : modalités d'organisation, de régulation et de motivation.

Interagir à distance

- Recueillir de l'information quand on n'est pas sur place sans « cliquer ».
- Adapter la fréquence des points de contacts, éviter l'effet sous-marin.
- Le principe du briefing et du débriefing, périodique ou sur demande.
- La gestion des aléas et des difficultés, rester en soutien tout en étant à distance.
- La résolution des incidents, l'importance de formaliser le suivi.

Adapter les outils

- L'utilisation des mails et des SMS, quand privilégier une argumentation concise et réactive, quand se poser et formuler ses messages avec soins.
- Précautions dans l'utilisation des outils (forums de discussion, mails), pour fiabiliser la transmission et éviter la surcharge ou la confusion.

Évaluation des acquis

QUIZZ

Les plus de cette formation :

- Des techniques concrètes et des procédures pour se repérer sur le terrain.
- des méthodes de communication concrètes pour faire passer les messages sensibles et prévenir les conflits.
- Une analyse très concrète des impacts de la distance, et des outils pour cultiver un contact positif régulier.

COMMUNIQUER ET CRÉER UN LIEN POSITIF

Vous souhaitez promouvoir une ambiance de travail positive, résoudre les conflits et les désaccords, contribuer à un enrichissement des professionnels par la confrontation des différences individuelles, susciter la créativité, favoriser l'unité et la cohésion ?

La qualité de la communication et des échanges au travail, le climat social, l'ambiance sont devenus des vecteurs stratégiques pour stabiliser ses équipes, et créer un contexte de travail favorable.

Depuis quelques dizaines d'année, de multiples évolutions culturelles se manifestent par une sensibilité croissante des personnes à la qualité de la communication. Les entreprises qui n'intègrent pas ces évolutions font face à un turn over accru et à une judiciarisation croissante des conflits.

Notre mission est vous apporter un accompagnement sur mesure, reposant sur une expérience solide du terrain, sur des outils solides et fiabilisés, et une expertise concernant les conditions de réussite et les risques.

Mathys Conseil intervient très fréquemment sur de la gestion de conflit, dans différents contextes : management d'équipe, conflits entre collègues, crises sociales, problèmes de relation client/patient, médiation (Nous sommes cabinet de médiation). Nous nous sommes rapidement spécialisés sur les méthodes de communication en contexte sensible.

Nos approches reposent sur une longue expérience de la négociation, elles s'enrichissent des outils de nombreuses écoles de pensée : la psychologie rogérienne, la communication non violente, l'hypnose ericksonienne, la thérapie stratégique, la programmation neurolinguistique, et bien d'autres approches.

Nous proposons des programmes très ludiques et très accessibles, avec des outils applicables immédiatement.

Pour autant, adapter sa manière de communiquer prend du temps, et nécessite de travailler sur soi. Le jeu en vaut la chandelle car mieux communiquer améliore considérablement les relations avec les autres.

Apprendre à communiquer au travail bénéficie à la vie personnelle, les bénéfices sont multiples : plus de sérénité, d'assurance, une meilleure estime de soi, une plus grande connexion avec les autres, mais la communication guide également une réflexion sur soi et sur la vie, et offre à chacun la possibilité de cheminer vers plus de sagesse ...

17. Communiquer avec bienveillance

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Comprendre les mécanismes de base de la communication.
- Identifier les composantes d'un lien positif ou difficile.
- Acquérir des méthodes et des outils de communication inspirés de l'école de la communication non violente, pour communiquer avec bienveillance, diplomatie et maîtrise de soi en cas de désaccord ou de conflit :
 - Trouver les mots justes afin de rester bienveillant, diplomate et maître de ses réactions.
 - Savoir écouter, impliquer et valoriser un interlocuteur lors d'un échange.
 - Savoir se décaler pour traiter les désaccords et les objections en orientant l'échange vers une issue positive.
 - Apprendre à formuler ses limites, ses besoins, ses critiques en restant bienveillant ou du moins respectueux.
- Identifier ses tendances à surinterpréter et/ou à mal interpréter les intentions de son entourage.
- Repérer l'impact de ses émotions sur sa manière de communiquer.

Profils et prérequis

Public de professionnels en situation de coopérer et de communiquer. Les exemples et le contexte sont adaptés au public.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.
- Questionnaire d'Auto-évaluation.

Programme

Introduction et tour de table

Les bases de la communication, les biais cognitifs et la gestion des émotions

- Les bases de la communication : le circuit émetteur/récepteur.
- Les canaux de communication : non verbal, verbal, paraverbal, métaverbal.
- Les filtres et les facteurs d'interprétations
 - Les mécanismes de base de traitement de l'information : généralisation, sélection, distorsion (Chomsky, Dehaene).

- Effets du stress sur l'évaluation d'une situation, selon les neurosciences (Travaux du Dr J Ledoux).
- Les « méconnaissances » (Analyse transactionnelle) et les « biais cognitifs » sources d'interprétations faussées.
- L'attribution d'intentions hostiles, la diabolisation et la « psychologisation ».
- Les facteurs émotionnels dans la communication :
 - Contagion émotionnelle, empathie primitive et empathie distanciée, croyances limitantes.
 - Normes sociales, non-dits et comportements autorisés.
 - Maîtriser ou réprimer ses émotions ?
 - Importance du besoin de reconnaissance selon la psychologie rogérienne.
 - Différence entre spontanéité et authenticité.

Les mécanismes conflictuels

- Les facteurs de conflit et les mécanismes de défense qui en résultent.
- Les comportements passifs (retrait, fuite, évitement, manipulation, agressivité, attaque) et assertifs.
- Les manières de dire les choses qui font obstruction au dialogue et qui activent des réactions de défense (jugement, autoritarisme, dogmatisme, impulsivité, échappatoires, marchandage ...).

Outils et méthodes

- Découvrir les 4 étapes de la Communication Non Violente et le cycle OSBD
 - Formuler des constats de manière factuelle et sans jugement.
 - Formuler son avis en laissant sa place à l'autre.
 - Prendre la responsabilité de nos ressentis sans juger ni interpréter, identifier et verbaliser ce qui nous appartient.
 - Exprimer ses besoins en impliquant l'autre au lieu d'imposer ou de menacer.
 - Formuler une demande concrète pour concrétiser une suite acceptable pour chacun au lieu de vouloir changer l'autre.
- Utiliser l'écoute active pour donner à l'autre le sentiment d'être compris et le mettre en situation d'écoute, apaiser un échange, convaincre un interlocuteur, le valoriser sans pour autant lui donner raison ...
 - Les 6 attitudes de Porter.
 - Les fausses écoutes : réponses et les questions agressives.
 - Les questions d'intérêt, de vérification, de validation.
 - La reformulation simple.
 - La reformulation par alternatives.
 - La reformulation conditionnelle.
 - La reformulation de type « recentrage ».
- Faire un pas de côté pour désamorcer un conflit.
 - Se décaler de la contradiction pour reprendre l'échange autrement.
 - Se mettre en position d'observateur des conditions du dialogue, en évitant de juger son interlocuteur.
 - Poser des intentions positives même en cas de dialogue difficile ou conflictuel, pour valoriser l'échange et son interlocuteur.
 - Banaliser et dédramatiser le désaccord, s'appuyer sur des principes généraux pour obtenir un accord à minima.
 - Orienter la manière de reprendre l'échange en fixant des conditions et en formulant des propositions

- Approfondissements

- Comment dire les choses simplement quand on a peur d'être maladroit.
- Poser des limites avec diplomatie en cas d'abus. Exprimer sa colère de manière appropriée et respectueuse. Formuler une exigence sans être autoritaire, en utilisant un schéma en 3 temps : reconnaissance, disponibilité, limite.

Accessibilité de la formation

Mathys Conseil s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la [page Handicap et Formation](#).

Evaluation des acquis

Auto-évaluation + questionnaire d'évaluation technique.

Les plus de cette formation :

- Outils et méthodes applicables autant à la vie professionnelle qu'à la vie quotidienne.
- Une éthique motivante et incitative.
- Une approche respectueuse des convictions de chacun.
- Une méthodologie qui canalise un juste regard sur soi et l'autre, qui permet de répondre à ses besoins.
- Le formateur est consultant, et médiateur, il est expérimenté.

18. S'affirmer en restant diplomate

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Savoir faire preuve d'assurance et développer son assertivité dans ses relations professionnelles.
- Comprendre ses tendances personnelles (évitement, manipulation, agressivité, confiance, assurance, calme).
- Identifier les valeurs éthiques pour choisir une manière acceptable de s'affirmer.
- Acquérir des outils mentaux pour développer un mental positif pour oser faire face.
- Acquérir des modes de communication permettant d'exprimer pleinement ce qu'on a à dire tout en restant à l'écoute et bienveillant.
- Identifier pourquoi et comment faire preuve de courage et de fermeté dans les situations où nos limites sont dépassées.

Profils et prérequis

Tout public, manager.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Auto-test pour identifier ses tendances.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.

Programme

Introduction et tour de table

Définition

- Qu'est-ce que s'affirmer ? Pourquoi ce n'est pas agresser l'autre ni se mettre en position haute.
- Le principe d'équité et de réciprocité.

- Être juste avec soi et avec les autres, ce que cela implique. Dévalorisation, estime de soi, arrogance...
- L'affirmation tranquille, le calme et le silence comme atouts.
- Assumer sa vulnérabilité.

Se connaître soi-même et savoir ce qu'on dégage

- L'intelligence émotionnelle
- L'impact limitant des émotions, l'intérêt et l'utilité des émotions
- Analyser son positionnement grâce à l'analyse transactionnelle.
- Identifier son système de référence, ses filtres, ses croyances limitantes et son mode de réaction en situation contrariante.
- Les bases de la communication. Identifier ce qu'on dégage sur le plan verbal, non verbal, paraverbal, méta verbal.

Faire preuve de professionnalisme

- Ce que je représente, le rôle, la fonction, la responsabilité, savoir agir de manière professionnelle et non personnelle.
- Délimiter son positionnement, savoir ce qu'on peut demander, ce qu'on ne peut pas demander, ce qu'on peut accepter, ce qu'on ne doit pas accepter : disposer d'un plan B dans le cas où on perd le contrôle.

Le stress en cas d'agression

- Ses effets neurologiques et hormonaux, ses incidences psychiques.
- Les fausses évidences, les suppositions, les extrapolations, les croyances limitantes, le sentiment de persécution, la contre-attaque ou la posture de non-dit.
- Ralentir et apaiser les émotions en travaillant sur le débit et l'élocution, gagner du temps et faire ralentir l'autre par le questionnement.
- Gérer ses peurs, sa colère ou sa révolte en se focalisant sur 4 points qui permettent de se reconcentrer.

S'affirmer en tant que manager

- Le cycle dialogue décision, comment rester à l'écoute sans être permissif, et arbitrer de manière légitime.
- Le besoin de cadre et de règles dans les équipes, la relation à l'autorité.
- Le courage managérial et le risque de créer des précédents ou des crises en tolérant certaines situations inacceptables.

Communiquer pleinement et de manière consciente au lieu de se décharger et de sur réagir

- Les non-dits, leurs causes et leurs conséquences, la suradaptation et le stress qui en résultent.

- Sur réagir, décharger, s'imposer, contrôler l'autre : pourquoi cela ne marche pas.
- Repérer chez soi et chez les autres les éléments de langage implicites sources de conflit : jugement et généralisation, accusation, autoritarisme (arbitraire), dogmatisme, impulsivité, contradiction, menace et défi.
- **Les processus d'échappatoires** induits par le conflit qui aggravent la situation et déstabilisent les interlocuteurs.
- **La démarche OSBD de la communication non violente** : communiquer pour soi et éviter le « tu qui tue », oser dire les choses, prendre du recul, exprimer ses besoins, se faire respecter tout en s'ouvrant à ceux des autres avec bienveillance, et avec assurance :
- **Poser des limites** à une personne agressive avec bienveillance en trois temps.
- **Formuler des intentions positives et des valeurs** avant de contredire quelqu'un.
- **Recentrer l'échange sur le besoin** par une méthode de questionnement décalée, sans contredire.
- **Les mots directifs positifs mais non autoritaires** pour imposer une décision, interrompre un échange, poser une limite, faire patienter quelqu'un.
- Réagir à chaud quand une situation explose : provoquer la désescalade en utilisant le **schéma « reformulation/proposition/rebond »**.
- Utiliser le **non dogmatisme** et reconstituer ensemble les faits, sans imposer ses opinions.
- Le « **dialogue intégratif** », utiliser un cheminement progressif en plusieurs étapes pour désamorcer, recentrer, résoudre et conclure.
- Le « **pas de côté** », se décaler du motif de désaccord en évoquant de manière bienveillante les conditions de l'échange, pour valoriser son interlocuteur et exprimer ses propres demandes.
- La reformulation de type « **recentrage** ».

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Outils et méthodes applicables autant à la vie professionnelle qu'à la vie quotidienne.
- Une éthique motivante et incitative qui permet aux salariés de développer leur professionnalisme en se préservant.
- Des cas pratiques « réels ».
- Des outils applicables immédiatement.

19. Argumenter et convaincre

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Acquérir des outils pour argumenter et convaincre, et influencer avec intégrité.
- Comprendre les bases de la communication pour faire passer un message.
- Acquérir des outils pour se synchroniser et se connecter avec son interlocuteur.
- Savoir écouter et créer un lien de confiance.
- Savoir mettre votre interlocuteur en situation d'écoute.
- Savoir traiter les désaccords et les objections.
- Savoir valoriser les arguments de votre interlocuteur pour élargir le débat.
- Savoir valoriser vos arguments et rebondir dans l'échange.

Profils et prérequis

Tout public.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.

Programme

Introduction et tour de table

Les bases de la communication

- La neuro linguistique et le circuit de communication.
- La charge émotionnelle des mots.
- Les filtres : généralisation, sélection, distorsion, les biais cognitifs.
- Les canaux : verbal, non verbal, paraverbal, méta verbal.
- La mémoire à court terme et l'attention. Tempos efficaces et rythme dans un échange.

La méta communication et l'impact émotionnel du langage

- Le besoin de signes de reconnaissance.
- Le sens implicite ressenti dans la manière de dire les choses.
- Dogmatisme, Jugement, Accusation, Autoritarisme, Impulsivité, Sarcasme , Marchandage et Échappatoires : les formes de communication aggravantes.
- Les outils efficaces : OSBD, DESC, Ecoute active, Pas de côté ...

Faire passer ses messages

- Se synchroniser.
- Doser la quantité d'informations et la durée des messages.
- Capter l'attention : préparer l'échange, rendre l'autre acteur, créer un enjeu, susciter l'intérêt ...
- Préserver l'attention dans la durée : alternance dans la prise de parole, durée des séquences.
- Répondre au besoin de considération.

Argumenter et convaincre - généralités

- Les différents leviers de l'éloquence : la raison, les émotions, le support.
- Les 28 stratagèmes de Schopenhauer : extrait de quelques techniques pour convaincre.
- Manipuler ou influencer avec intégrité ?
- Les preuves, les exemples, les chiffres, les arguments, les questions, les hypothèses, l'argument d'autorité, etc.

Argumenter et convaincre – ouvrir le débat et mettre l'autre en situation d'écoute

- Importance de l'écoute active. Les techniques de reformulation.
- Formuler ses arguments en exprimant des réserves, annoncer le sujet sans imposer son point de vue.
- Intégrer les arguments de son contradicteur et élargir le débat au lieu de le fermer.
- La position méta, s'appuyer sur des pré requis consensuels pour créer un accord initial.
- La méthode d'Harvard et la « négociation raisonnée » (Ury et Fisher) se détacher des positions rigides et chercher une solution avec l'autre en se concentrant sur le but.

Argumenter et convaincre – chercher une issue gagnant-gagnant

- Convaincre sans faire perdre la face à son interlocuteur.
- Laisser à son interlocuteur le temps en le laissant réagir à nos arguments.
- Accueillir l'avis de l'autre : le non-dogmatisme et les positions paradoxales.

Désamorcer la tension induite par une contradiction

- Le réflexe de couper la parole et de contredire, les réponses qui clivent l'échange.
- Les mécanismes de défense : fausses évidences, suppositions, extrapolations, croyances limitantes, sentiment de persécution, la contre-attaque ou la posture de non-dit.
- Ralentir et désamorcer la tension émotionnelle en travaillant sur l'écoute, le débit et l'élocution, gagner du temps et faire ralentir l'autre par le questionnement.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Outils et méthodes applicables autant à la vie professionnelle qu'à la vie quotidienne.
- Des techniques mentales et corporelles.
- L'intervenant est coach, médiateur et spécialiste en management d'équipe.

20. Relation de service attentionnée en établissement sanitaire, social, ou médico-social

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

Savoir instaurer une relation de service professionnelle, humaine et bienveillante, respectueuse de la dignité des personnes :

- Dans les situations de routine quotidienne, où le risque est d'être moins attentif.
- Dans les moments où les professionnels disposent de peu de temps pour échanger.
- Dans les situations conflictuelles (blocage, opposition, agressivité) avec les personnes accompagnées et avec leurs familles.

A l'issue de la formation, les stagiaires :

- Pourront qualifier et définir ce qu'est une relation bienveillante dans la relation de service au quotidien.
- Auront des outils pour :
 - Faire preuve d'attention, de courtoisie, de respect dans les interactions quotidiennes.
 - Impliquer, associer les personnes accompagnées aux actes et aux choix qui les concernent.
 - Créer l'alliance avec les personnes accompagnées et dépasser d'éventuelles situations d'opposition.
 - Rassurer et apaiser les personnes angoissées.
 - Porter des décisions contraignantes avec respect (notamment dans le cas des personnes souffrant de troubles cognitifs).
 - Gérer, contenir, désamorcer un comportement agressif, poser ses limites avec professionnalisme.

Profils et prérequis

Professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social en lien avec les personnes (résidents, patients, personnes vulnérables) prises en charge.

Durée, modalités

3 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.

Programme

Introduction et tour de table

Module 1 : les mécanismes de la relation interpersonnelle

Instaurer un lien sécurisant

- Le besoin de « lien » et la bienveillance
- Les besoins autour de la reconnaissance et de l'acceptation inconditionnelle, apports de Carl Rogers et de l'école de la communication non violente.
- Différence entre bienveillance et complaisance ou soumission.
- Les facteurs d'insécurité dans les relations interpersonnelles.
- Liberté, intimité, sphère privée, relation de service.
- Les droits des usagers, les droits des professionnels.

Faire preuve de professionnalisme

- Les besoins d'un usager et ce qu'il attend d'un professionnel : compréhension, information, prise en charge, assertivité ...
- Les attitudes de la part des professionnels qui activent de réactions de défense.
- Les besoins d'une personne fragilisée et dépendante, la manière dont elle exprime (et compense) son insécurité.
- Se distancier, et ne pas prendre les choses pour soi, comment le réaliser en adaptant sa posture mentale.

Le stress en cas d'agression

- Ses effets neurologiques et hormonaux, ses incidences psychiques.
- Les fausses évidences, les suppositions, les extrapolations, les croyances limitantes, le sentiment de persécution, la contre-attaque ou la posture de non-dit.
- Ralentir et réactiver le cortex préfrontal en travaillant sur le débit et l'élocution, gagner du temps et faire ralentir l'autre par le questionnement.
- Gérer ses peurs, sa colère ou sa révolte en se focalisant sur 4 points qui permettent de se libérer de l'état de « submersion » émotionnelle.

Module 2 : la traduction dans la communication (méta communication)

- Repérer chez soi et chez les autres les éléments de langage implicites sources de conflit : jugement et généralisation, accusation, autoritarisme (arbitraire), dogmatisme, impulsivité, contradiction, menace et défi.
- Les processus d'échappatoires induits par le conflit qui aggravent la situation et déstabilisent les interlocuteurs.

Module 3 : outils, méthodes et éléments de langage pour agir

Niveau 1 - prendre soin de soi pour avoir la ressource pour prendre soin des autres

- Communiquer pour soi, oser dire les choses, prendre du recul, exprimer ses besoins, se faire respecter tout en s'ouvrant à ceux des autres avec bienveillance, et avec assurance.
- La démarche *OSBD* de la communication non violente.
- *Poser des limites* à une personne agressive avec bienveillance en trois temps.

Niveau 2 - méthodes de base pour gérer une situation conflictuelle, engager la désescalade et désamorcer un échange conflictuel

- Savoir se synchroniser et créer les conditions d'un échange.

- Utiliser le non-jugement,
- Pratiquer l'écoute active et la **reformulation**. Les questions d'intérêt, de validation, se synchroniser pendant un soin.
- **Formuler des intentions positives et des valeurs** pour donner du sens à une demande qu'on doit adresser, ou à une limite qu'on doit poser.
- **Recentrer l'échange sur le besoin** par une méthode de questionnement décalée, sans contredire.
- **Focaliser autrement l'attention de son interlocuteur pour sortir d'un blocage** pour dépasser les mécanismes d'opposition, de plainte et de justification.
- Utiliser les « **questions alternatives** » pour faire diversion en cas d'opposition, rassurer et réduire les effets du stress, focaliser l'attention de la personne sur du positif et du concret.
- **Les mots directs positifs mais non autoritaires** pour imposer une décision, interrompre un échange, poser une limite, faire patienter quelqu'un.
- Réagir à chaud quand une situation explose : provoquer la désescalade en utilisant **le schéma « reformulation/proposition/rebond »**.

Niveau 3 : gérer une négociation difficile et le marchandage verbal qui met en échec la discussion

- Utiliser le **non dogmatisme** et reconstituer ensemble les faits, sans imposer ses opinions.
- Le « **dialogue intégratif** », utiliser un cheminement progressif en plusieurs étapes pour désamorcer, recentrer, résoudre et conclure.
- Le « **pas de côté** », se décaler du motif de désaccord en évoquant de manière bienveillante les conditions de l'échange, pour valoriser son interlocuteur et exprimer ses propres demandes.

Évaluation des acquis

Auto-évaluation + questionnaire d'évaluation technique.

Les plus de cette formation :

- Outils et méthodes applicables autant à la vie professionnelle qu'à la vie quotidienne.
- Une éthique motivante et incitative qui permet aux salariés de développer leur professionnalisme en se préservant.
- Formation testée et réalisée à grande échelle auprès d'un de nos clients, pour toutes les équipes d'un EHPAD.
- Notre grande expérience du secteur sanitaire, social et médico-social.
- Des cas pratiques « réels » issus du secteur.

21. Gérer les situations difficiles à l'accueil

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Savoir adopter une posture professionnelle en toutes circonstances, identifier les comportements adaptés.
- Savoir donner des signes d'accueil et de reconnaissance lors des premiers contacts. Identifier les attitudes négatives induites par la routine.
- Savoir accueillir le besoin du client et faire preuve d'écoute active.
- Savoir guider, expliquer et informer le client.
- Connaître les mots et l'attitude pour dire non, ou imposer une restriction tout en restant professionnel.
- Savoir prendre du recul et s'exprimer pour désamorcer un désaccord, un conflit, une agression verbale.
- Savoir poser des limites et se préserver en utilisant des valeurs compréhensibles et acceptables pour un client.

Profils et prérequis

Professionnels de l'accueil, tous secteurs, programme particulièrement adapté pour les professionnels du secteur sanitaire, social et médico-social.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.

Programme

Introduction et tour de table

Instaurer un lien sécurisant

- Le besoin de « lien » et la bienveillance.
- Les besoins autour de la reconnaissance et de l'acceptation inconditionnelle, apports de Carl Rogers et de l'école de la communication non violente.
- Différence entre bienveillance et complaisance ou soumission.

- Les facteurs d'insécurité dans les relations interpersonnelles.
- La méta communication, les mots provoquent et qui heurtent, les mots qui apaisent.

Faire preuve de professionnalisme

- Les besoins du client et ce qu'il attend d'un professionnel, les 5 piliers de la relation client : compréhension, information, prise en charge, assertivité, maîtrise de soi ...
- Les attitudes de la part des professionnels qui énervent les clients : routine, indifférence, non-dit, déresponsabilisation, désengagement...

Le stress en cas d'agression

- Ses effets neurologiques et hormonaux, ses incidences psychiques.
- Les fausses évidences, les suppositions, les extrapolations, les croyances limitantes, le sentiment de persécution, la contre-attaque ou la posture de non-dit.
- Ralentir et réactiver le cortex préfrontal en travaillant sur le débit et l'élocution, gagner du temps et faire ralentir l'autre par le questionnement.
- Gérer ses peurs, sa colère ou sa révolte en se focalisant sur 4 points.

Postulats de la communication

- Le circuit de communication et les canaux de communication (verbal, non verbal ...).
- Les formes de communication irritante.
- La démarche **OSBD** de la communication non violente et le non-jugement.

Premiers contacts et accueil

- Les marques d'empathie et de considération lors du premier accueil.
- Écouter pour être écouté, prendre le lead de l'échange par la reformulation.
- Guider, informer le patient/client et instaurer un lien de confiance pour préparer la suite.
- Les questions de vérification et de validation pour conclure et rassurer le client.

Traitement de la demande. Rassurer un patient en cas de réponse frustrante

- Pratiquer l'écoute active et la **reformulation**. Les 6 attitudes de Porter. Les réponses irritantes. Les questions d'intérêt, de validation.
- La recherche de solution et l'ouverture vers une alternative positive.
- **Focaliser autrement l'attention de son interlocuteur pour sortir d'un blocage** pour dépasser les mécanismes d'opposition, de plainte et de justification.
- Utiliser les « **questions alternatives** » pour faire diversion, rassurer et réduire les effets du stress, focaliser l'attention de la personne sur du positif et du concret.
- **Formuler des intentions positives et des valeurs** pour donner du sens à une demande qu'on doit adresser, ou à une limite qu'on doit poser.

Reprendre le contrôle de l'échange face à un patient qui devient agressif

- Les mots pour témoigner de la compréhension et rassurer,
- Prendre le temps d'explicitier et de répéter ce qui est évident pour le professionnel, mais qui n'est pas évident pour le client.
- Décaler l'échange sur les prochaines étapes pour orienter autrement l'échange et le conclure.

- **Les mots directifs positifs mais non autoritaires** pour imposer une décision, interrompre un échange, poser une limite, faire patienter quelqu'un.
- Réagir à chaud quand une situation explose : provoquer la désescalade en utilisant **le schéma « reformulation/proposition/rebond »**.
- Utiliser le **non dogmatisme** et reconstituer ensemble les faits, sans imposer ses opinions.
- Le « **dialogue intégratif** » **pour argumenter et convaincre**, utiliser un cheminement progressif en plusieurs étapes pour désamorcer, recentrer, résoudre et conclure.
- Le « **pas de côté** », se décaler du motif de désaccord en évoquant de manière bienveillante les conditions de l'échange, pour valoriser son interlocuteur et exprimer ses propres demandes.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Outils et méthodes applicables autant à la vie professionnelle qu'à la vie quotidienne.
- Une éthique motivante et incitative qui permet aux salariés de développer leur professionnalisme en se préservant.
- Des cas pratiques « réels » issus du secteur.
- Des outils applicables immédiatement à la réalité du terrain.

RESSOURCES HUMAINES ET GESTION DES COMPÉTENCES

Vous souhaitez recruter efficacement, faire monter en compétences vos professionnels, motiver vos équipes ?

Nous vous proposons 3 modules de formation éprouvés et affinés depuis plus de 20 ans d'expérience : le recrutement, l'entretien annuel de progrès, la formation, 3 sujets au cœur des défis RH que toute entreprise doit relever pour rester compétitive.

22. Réussir l'entretien de recrutement

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Appréhender le cadre réglementaire du recrutement.
- Acquérir des connaissances de base d'un process de recrutement structuré.
- Acquérir une stratégie pour fiabiliser le recrutement et recueillir des informations fiables.
- Acquérir une stratégie pour gérer le risque de turn over.
- Analyser les attendus du poste à recruter et de la structure de l'équipe.
- Savoir analyser et décrire les compétences requises.
- Identifier les leviers pour rendre le poste attractif.
- Connaître les techniques de questionnement et les postures adaptées pour conduire l'entretien.
- Savoir favoriser une intégration réussie et pérenne.

Profils et prérequis

Professionnels du recrutement, Managers, Services Ressources Humaines.

Durée, modalités

2 à 3 jours selon l'objectif, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.

Programme

Introduction et tour de table

Le cadre réglementaire du recrutement

- Les critères de discrimination à connaître pour mener un entretien.
- Les questions qu'on ne peut pas poser.
- Les enjeux RGPD.
- Les contraintes légales pour utiliser les tests psychométriques et les tests de personnalité.

Types d'entretiens et déroulé

- Les outils pour évaluer le profil : analyse du CV, pré entretien, entretien classique, structuré, tests psychométriques et tests de personnalité.
- L'analyse et le tri des CV. Tableau de hiérarchisation des candidatures.
- Accueil du candidat et présentation.
- Les premières questions.
- Recueil d'informations générales (CV, historique, compétences, projets, motivation, valeurs ...)
- Analyse des points clés du profil. Approfondissements, vérifications, recoupements, mises en situation ...
- Aspects personnels, aspirations et prétentions salariales
- Conclusion de l'entretien

Analyse du profil recherché et du poste

- L'importance de la préparation.
- Le diagnostic du poste et de l'équipe.
- Décrire les compétences visées de manière contextualisée pour mieux préparer ses questions.
- Les compétences du poste : savoirs, savoir-faire, savoir-être, les identifier et les formaliser.
- Les compétences liées au travail en équipe, comment les évaluer.
- Les points de vigilance sur le poste pour mieux cibler les questions. Les points à approfondir, choisir une méthodologie adaptée.
- Graduer votre niveau d'exigence et repérez ce qui est incontournable et ce qui peut être acquis une fois le recrutement réalisé.

Dresser le profil comportemental du candidat pour cerner sa personnalité

- Présentation de différents tests.
- Les tests de type simulation ciblant les compétences clés élaborés par les experts du poste.
- Le profil LAB et l'outil "métaprogramme" d'analyse comportementale des candidats.
- Le MBTI et les 16 types de personnalité, sensibilisation au test pour approfondir l'analyse des aptitudes du candidat.
- Les profils apprenants.

Intégrer les bases de la communication et de l'influence

- Les canaux de communication (verbal, non verbal et para verbal) et leur poids respectif dans la transmission d'un message
- Les signaux d'incongruence et de mensonge chez le candidat, ce qu'on sait sur ce sujet en psychologie...
- L'influence du mécanisme de perception du recruteur et les biais cognitifs (effet de halo, effet pygmalion, effet de centration, questions induites...) susceptibles de fausser l'analyse du profil.

Questionner efficacement

- Enjeux du questionnement : que le candidat se dévoile
- Les types de question, ouvertes, fermées, relance, reflet, relance, vérification, etc.
- Créer un climat de confiance
- Les questions de motivation et l'analyse des critères du candidat (aspects techniques, travail en équipe, projets, aspects personnels, autonomie, valeurs, personnalité ...)
- L'entretien structuré, la méthode S2C.
- Les questions d'approfondissement et de recoupement : détecter les incohérences du candidat, dépasser ce qu'il/elle a appris par cœur et préparé, pour l'amener à parler de lui/elle de manière plus authentique.

Réussir l'intégration

- Les enjeux, les bénéfices, les risques en cas de non-intégration.
- L'accueil.
- L'information, les présentations.
- Attribuer les missions de manière claire en étant à l'écoute des besoins.
- Officialiser les missions auprès des interlocuteurs.
- Accompagner et former : étapes, outils, points de suivi avec un tuteur.
- Comment autonomiser un professionnel sur un poste nouveau : méthode d'accompagnement et de montée en compétence de type tutorat.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Méthodes de questionnement avancées permettant d'instaurer un dialogue plus « authentique » avec le candidat.
- Éclairage sur la manière de construire des mises en situations et des tests professionnels par métier.
- Un outil de type guide d'entretien remis à chaque stagiaire.
- Tableau Excel de hiérarchisation des profils.

23. Former avec les neurosciences

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Apporter un état des lieux des conditions d'apprentissage et des dispositifs pédagogiques pour renforcer la compétence "pédagogique" des formateurs.
- Savoir valoriser un parcours d'apprentissage même quand les compétences métiers ne sont pas intégrées, en focalisant l'accompagnement sur le « apprendre à apprendre » et sur des critères transversaux.
- Impliquer un apprenant en créant une dynamique de progression positive adaptée à chacun.

Profils et prérequis

Managers, formateurs, tuteurs, professionnels de la fonction Ressources Humaines.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.

Programme

Introduction de la formation. Tour de table.

Neurosciences et apprentissage, les fondamentaux :

- Anatomie du cerveau et notions de neurologie.
- Les types de mémoire.
- L'attention.
- Le besoin d'essai/erreur/correction, les 4 piliers de l'apprentissage.
- Les phases (découverte, compréhension, assimilation, consolidation ...).

Synopsis des dispositifs pédagogiques connus

- Théorie et pratique, pédagogie active, apprentissage finalisé, mimétisme, ... Évaluation de leur efficacité.
- Les particularités de la pédagogie pour adultes.

Émotions, stress et apprentissages : comment le stress joue comme un distracteur ou un élément

parasite.

- Quels types de stress rencontre-t-on dans l'apprentissage ?
- Quels liens avec les stratégies individuelles d'apprentissage ?
- Comment gérer le stress et résoudre les blocages qu'il entraîne dans un apprentissage ?

La « zone proximale de développement » et le « profil d'aptitude au défi » de C. Target.

- Zone de routine et de désengagement.
- Zone de maîtrise.
- Zone de défi.
- Zone de panique et de désorganisation
- Adapter des objectifs au niveau d'un apprenant.

Concentration, attention, intention, objectifs :

- Capter et maintenir l'attention.
- Capacité de traitement des informations.
- Mobiliser sur des objectifs.
- Impact du stress.
- Créer les conditions d'une « fluidité » pour apprendre.

Individualiser l'accompagnement en fonction du profil cognitif.

- Présentation de l'outil de diagnostic des profils apprenants élaboré en 2017 par des chercheurs canadiens en neurosciences : "test des profils apprenants", comportant 6 axes cognitifs.

« Apprendre à apprendre », communiquer pour aider l'apprenant à prendre conscience de son mode d'apprentissage, pour le mettre en confiance, et adapter sa méthode de travail.

- Exploiter les conseils de méthodes ressortant de l'outil des « profils apprenants ».
- Identifier les méthodes à mobiliser selon le profil, repérer des critères de progression transversaux.
- Communiquer pour aider l'apprenant à avoir confiance en ses ressources et l'aider à se connaître et à s'accepter.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- L'outil « profils apprenants » a été élaboré par des professionnels de la formation et repose sur les dernières découvertes en neuro pédagogie.
- Un éclairage issu des neurosciences complet et documenté.

24. Conduire l'entretien annuel de progrès

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Acquérir les bases pour mener l'entretien annuel de façon constructive.
- Réussir à gérer la communication et les remises en question de manière constructive.
- Comprendre les leviers pour faire de l'entretien un moyen de développement, de reconnaissance et de motivation.
- Identifier comment renforcer la relation hiérarchique grâce à l'entretien.
- Différencier l'entretien d'évaluation et l'entretien professionnel. Connaître le cadre légal de l'entretien professionnel.
- Disposer d'une procédure complète pour mixer les deux types d'entretien.

Profils et prérequis

Professionnels des Ressources Humaines, managers.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.

Programme

Introduction et tour de table

Finalités de l'entretien, cadre légal et obligations de l'employeur

- Contexte, enjeux individuels et collectifs.
- Cadre légal.
- Une mission du N+1.
- La coopération avec le service Ressources Humaines.

Choix du type d'entretien (professionnel, d'évaluation ...)

- L'entretien d'évaluation : son but, ses modalités.
- L'entretien professionnel : son but, ses modalités.
- Stratégie et pédagogie.

Conditions de réussite et risques de l'exercice.

- L'effet tribunal.
- Les mauvaises surprises.
- L'approche à charge.
- L'échange « complaisant ».
- Qui est le plus stressé ?
- Valeurs qui légitiment l'exercice.
- Conditions qui rendent l'exercice agréable et ressourçant pour les 2 partis.

Déroulement,

- Outils, supports.
- Les phases.
- La préparation, la réalisation, le suivi.
- Laisser parler avant de prononcer votre avis, pourquoi, comment ?

Les objectifs individuels

- Qu'est-ce qu'un objectif ?
- Les différents types d'objectifs.
- Comment le matérialiser le rendre légitime ?
- Équilibrer la prise en compte des attentes et des propositions du salarié avec les impératifs de l'entreprise.
- Comment les négocier et en faire un facteur de motivation et de performance.

Modalités d'évaluation des compétences

- Les outils, la logique, le cas particulier des savoirs-être.
- Rappel : savoirs, savoir-faire, savoir-être.
- Contextualiser les attendus du poste, et les décrire de façon concrète pour se comprendre.
- Différencier tâches, objectif et compétences.
- Impliquer le professionnel dans son auto-évaluation.

Méthodes de communication positive

- Rester factuel, neutre, impliquant, soutenant.
- Savoir affirmer, demander, poser une exigence en donnant un sens acceptable.
- Faire preuve de diplomatie, grâce à des outils linguistiques (OSBD, DESC, Pas de côté, écoute active).
- Valoriser le professionnel sans le survaloriser.

Traitement des objections

- Gérer les désaccords de manière constructive et apaisante.
- Dépasser les polémiques et se recentrer sur les besoins.
- Responsabiliser tout en soutenant.
- Objectiver les écarts sans dévaloriser son collaborateur.
- Que faire en cas de désaccord sur la conclusion ?

Accessibilité de la formation

Mathys Conseil s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la [page Handicap et Formation](#).

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Formulaire complet et guide d'entretien ajusté sur mesure avec le client avant le démarrage de la formation.
- Aide à améliorer la communication et à prévenir le risque de conflit.
- Cette formation a été réalisée et testée avec succès auprès de tous les cadres d'un grand groupe.

EFFICACITÉ PERSONNELLE

Se connaître soi-même, savoir s'organiser, savoir gérer ses émotions sont des compétences qui ont toujours été comprises comme des formes de sagesse, ce depuis des millénaires.

Dans notre monde moderne, notre cerveau est exposé à une profusion d'informations ce qui nous laisse moins de temps pour « murir » notre mode de vie, le confort nous rend parfois passif et nous déconditionne, nous rendant parfois inapte à nous concentrer, à prendre du recul, à nous auto-discipliner.

Savoir s'organiser de manière autonome est une qualité récente, induite par la vie moderne : dans le passé, les rituels et les routines servaient de guides, l'homme moderne doit être flexible, innover, s'adapter, la manière dont il mobilise sa conscience évolue rapidement, mais qui le lui apprend ?

Nous vous proposons 2 stages : gérer son temps, gérer son stress (et prochainement un stage sur l'intelligence émotionnelle). Chacun utilise des outils issus de la psychologie et de l'organisation du travail, nous mobilisons également des techniques venues de la préparation mentale et des neurosciences.

25. Prise de recul et gestion du stress au travail

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Comprendre le stress et ses impacts.
- Identifier son profil de personnalité et ses tendances.
- Repérer ses tendances et les solutions adaptées en situation de défi stressant.
- Apprendre à respirer et à se relaxer.
- Acquérir des attitudes de base et outils pour réduire le stress.
- Apprendre à utiliser le stress comme une énergie, pour avancer.

Profils et prérequis

Tout public.

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.

Programme

Introduction et tour de table

Effets du stress

- Définition du stress (Karasek).
- Le stress aigu et les travaux du Dr Ledoux.
- L'anxiété et les ruminations, travaux du Dr Borkovec.
- Référentiel des risques psycho-sociaux.
- Les effets neurologiques et hormonaux.
- Les effets physiologiques.
- Les fausses évidences, les suppositions, les extrapolations, les croyances limitantes, le sentiment de persécution, la contre-attaque ou la posture de non-dit.

Ressources pour gérer le stress à chaud

- Retrouver du contrôle sur le concret et le présent, réactiver le cortex préfrontal en se focalisant et en ralentissant.
- Gérer ses peurs, sa colère ou sa révolte en se focalisant sur 4 points qui permettent de se libérer du sentiment d'impuissance.
- Modifier ses pensées sans les censurer. Se mettre en position méta, apprendre à accueillir sa vulnérabilité.
- Canaliser son attention et se dépolairiser pour réduire son stress.
- Respirer autrement pour réduire son stress, les tempos adaptés.
- Méditer pour améliorer son bien-être.
- Les techniques d'ancrage et de gestion des stress urgents.

Impact des profils de personnalité

- Profil apprenant.
- MBTI.
- Profil LAB.

Repérage de ses stratégies de « sabotage ».

- Drivers, injonctions et contre injonctions. Se donner les bonnes permissions.
- Rester passif face aux défis, les méconnaissances, apprendre à se faire confiance.
- Identifier ses croyances limitantes, ses comportements d'évitement et ses méconnaissances, modifier ses pensées pour avancer.
- Confiance en soi, estime de soi et permissions.
- Positions de vie.

Profil d'aptitude au défi (PAD) : zone de panique, zone de défi positif, zone de confort, zone d'ennui

- Évaluer son PAD face à une situation stressante.
- Savoir se préserver, savoir se lancer.

Attitudes efficaces

- L'intelligence émotionnelle selon Daniel Goleman.
- Activer le circuit de la récompense et agir pour avancer.
- Se fixer des micro-objectifs et gérer son temps pour optimiser sa concentration, avancer et renforcer sa confiance.
- Savoir s'immobiliser et ne pas agir.
- Accepter la phase d'apprentissage et de tâtonnement.
- La gestion de l'erreur, savoir lâcher-prise et rebondir.
- Automatiser les tâches pour gagner en confiance, en fluidité et en plaisir.
- Affronter les problèmes au lieu de les fuir.
- Apprécier la situation avec nuances.
- Être positif sans le forcer, de quoi s'agit-il ?

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Outils et méthodes applicables autant à la vie professionnelle qu'à la vie quotidienne.
- Des techniques mentales et corporelles.
- L'intervenant est coach, et expert des risques psycho-sociaux, il réalise régulièrement des missions dans ce domaine.

26. Gérer son temps efficacement

Fiche mise à jour le 6 janvier 2025

Objectifs et aptitudes visées

- Gagner du temps et optimiser son organisation.
- Apprendre à aller plus vite en ralentissant.
- Rester serein et relâcher la pression sans perdre en efficacité.
- Améliorer son efficacité et sa sérénité en optimisant la gestion de son temps.
- Savoir prioriser, planifier, adapter son plan de charge.
- Savoir communiquer avec son entourage, dire non et maîtriser la manière de se rendre disponible.
- Rester concentré et organisé en contexte dégradé.

Profils et prérequis

Tout public

Durée, modalités

2 jours, en présentiel ou en distanciel.

Pédagogie et supports

- Un questionnaire de positionnement initial permet d'anticiper les attentes.
- Animation interactive et ludique.
- Exercices de planifications et de priorisation en sous-groupes.
- Jeux de rôles, mises en situation.
- Livret du stagiaire.

Programme

1. Principes d'écologie personnelle :

- Repérez votre style personnel de concentration et de gestion du temps (procrastinateur, aventurier, pompier pyromane, etc.).
- Repérez vos biorhythmes, votre manière d'agir, vos sources de plaisir et causes de stress.
- Comment notre cerveau gère le temps, le passage d'une tâche à l'autre, l'action et l'anticipation, la concentration et le travail multi-tâches : apport des neurosciences.
- Identifiez vos défaillances (syndrome de la vague, effet domino, agir sous la pression, ...) et mesurez-en le coût émotionnel, nerveux et professionnel.

2. Organisation et efficacité personnelle

- Comprenez ce qui vous désorganise pour mieux vous organiser : sur quels types de tâches perdez-vous du temps ? (tâches planifiées, tâches non planifiées soumises à échéances, tâches sans échéances, sollicitations et interruptions quotidiennes).
- Commencez à gérer votre temps avec la « to do list » pour anticiper, ne rien oublier, planifier avec réalisme, suivre dans le temps la réalisation, vous récompenser et garder le fil ...
- Priorisez vos activités, différenciez l'urgent et l'important, réaliser tout de suite ou décaler. Ce qui est à faire tout de suite pour ne bloquer personne.
- Piloter vos activités et rebondissez en cas d'aléas, maîtrisez le suivi et tenez informées les personnes concernées.
- Déléguez au lieu de vous suradapter pour répartir la charge efficacement.
- Dans un contexte multi-tâches, comment regrouper ou fractionner vos tâches, vous rendre disponible ou indisponible ? Utilisez la méthode des blocs temporels pour rester disponible tout en ménageant des temps en « continu ».
- Gardez de la marge dans un contexte de surcharge, trouver le bon rythme pour avancer en se préservant et durer dans l'effort.
- Classez, ordonnez et rangez vos espaces de travail (et vos dossiers numériques), traitez et classez vos mails pour gagner du temps.

3. Animer son équipe et communiquer.

- Effets de groupe et gestion du temps.
- Les types d'interruptions sources de dispersion dans une équipe.
- Répondre ou pas aux sollicitations de ses collaborateurs et clients : filtrer les demandes et communiquer positivement pour dire non.
- Déléguez en situation de pression pour s'entraider et renforcer la cohésion.
- Comment planifier l'activité de ses collaborateurs en cas d'activité multi-tâches et d'aléas, sans les mettre en difficulté.
- Solliciter ses collaborateurs dans l'urgence sans les stresser. La repriorisation concertée.

Évaluation des acquis

QUIZZ.

Les plus de cette formation :

- Un test de profil de gestion du temps « Mathys Conseil ».
- Des éléments issus des neurosciences pour comprendre comment notre cerveau gère le temps.

- Le fruit d'une longue expérience d'animation de groupe pour comprendre comment canaliser efficacement l'organisation d'une équipe.
- Une documentation « outil » fournie : modèle de to do list, de plan de charge, de matrice de priorisation, de tableau de bord.