

# MANAGER DE TERRAIN

## L'art de la communication assertive

### PARTICIPANTS

Managers de proximité

### OBJECTIFS

- Affirmer sa légitimité managériale
- Se positionner comme « manager-leader » auprès de ses équipes
- Acquérir des outils efficaces de cohésion d'équipe
- Oser dire non et savoir féliciter pour gagner en charisme
- Gérer les conflits en adoptant la « manager coach attitude », pour faire progresser l'équipe
- Communiquer avec assertivité, quelle que soit la situation

### PROGRAMME (2 jours)

- **Mon Management au quotidien : diagnostic et optimisation**
  - Rôles et responsabilités du manager : point de vue du participant
  - Mon équipe :
    - que voit-elle de moi ?
    - qu'entend-elle de moi ?
    - comment je la perçois ?
  - Identification de ses atouts et de ses points de progrès pour gagner en confiance
  - Comprendre les fondements de la légitimité managériale
  - Balisage des situations « à risque »
  - Recueil des situations déstabilisantes
  - Apprendre à identifier et diagnostiquer les manifestations du stress : le mien et celui de mes collaborateurs
  - Les différents styles de management : forces et faiblesses
- **Le Manager-Emetteur-Récepteur : pour une émission et une réception de l'information en Haute Définition !**

*Exercices pratiques sous l'œil de la caméra ; jeux de rôles.*

- **O.A.R.I.S : un outil pour communiquer avec ses interlocuteurs et non face à ses interlocuteurs**
  - Gestes
  - Postures
  - Appropriation et incarnation du message
- **Emettre « à l'improviste »**
  - Les clés de l'improvisation pour garder le lead
  - Réfléchir vite et bien dans l'action pour tenir le cap
  - Soutenir son message à partir de n'importe quelle objection, question ou affirmation
  - Argumenter plutôt que se justifier : méthode M



©PERSONNALITE

86 rue du Dôme- 92100 Boulogne Billancourt  
01 46 05 44 66 – www.personnalite.fr  
Déclaration d'existence n° 11 92 18827 92



- **Gérer les conflits avec assertivité : « ni arrogance, ni complaisance »**
  - Privilégier le factuel sur l'affectif
  - Créer une culture commune de performance et d'engagement
  - Parole libérée, traitement assertif de l'échange, culture de la négociation

*Training intensif sur l'utilisation des outils de l'improvisation.*

- **Le Manager qui motive et fédère l'équipe : sécuriser les ponts de communication et mettre en confiance**
  - **S.P.A.S.A. (situation, problème, analyse, solution, action) : puissant outil du manager – coach**

*Exercice pratique : « Le fou » pour faire passer des messages difficiles*

- **Attitude d'enquête**

*Exercice pratique : « L'énigme » (Oser exercer son autorité en développant l'autonomie, l'enthousiasme et l'initiative)*

- Ecoute active
- Ecoute de compréhension
- Attitudes de Porter

- **Passer à la seconde écoute**

*Exercice pratique : « Quoi et pourquoi ? » (Entretien individuel : oser dire et faire passer des messages difficiles ; savoir encourager et féliciter)*

- Ecoute active
- Reformulation sur sentiment
- Traitement assertif de l'échange

## ORGANISATION & TARIF

**Intra – entreprise uniquement, groupe ou individuel:** nous consulter pour un montage sur-mesure