

**Durée** 3 jours

**Public concerné** personnels étant amené à exercer des fonctions de manager dans l'entreprise

**Validation** Attestation de formation

## CONTENU DE LA FORMATION

### FONDAMENTAUX DU MANAGEMENT

#### Généralité sur le management

- Management et leadership
- La valeur ajoutée du manager
  - » Image du manager et exemplarité
  - » Planifier, organiser, coordonner
- La posture managériale
  - » Qu'est-ce qu'un bon manager ?
  - » Le manager : défenseur de l'intérêt général
  - » Mettre en œuvre les conditions d'un bon management
  - » Les notions d'Autorité/Aura/charisme
- La responsabilité dans le cadre managérial
- Les aptitudes et qualités fondamentales du bon manager
  - » Courage ou l'aptitude à la frustration
  - » La détermination

#### Contexte du management opérationnel dans la sûreté aéroportuaire

- Identifier les contraintes et particularité du management dans la sûreté aéroportuaire
- Contexte est la source de paramétrage des comportements

### LES COMPORTEMENTS

#### Analyse transactionnelle dans le management

- Les positions de vie en management
    - » L'estime de soi
    - » Parent/adulte/enfant
    - » Les jeux psychologiques
  - Les états du moi
  - Les attitudes relationnelles
- #### Les attitudes des collaborateurs
- Les comportements de groupe
  - Motiver ses collaborateurs.
    - » Les cycles de la vie professionnelle.
    - » Stimuler ses collaborateurs : schéma de la motivation.
    - » Les leviers de la motivation
    - » Les 5 phases de l'acceptation du changement.
  - Identifier les comportements des collaborateurs.
    - » Les faux selfs.
    - » Le DISC : un outil de lecture, de compréhension et d'anticipation des comportements observables.

#### STRUCTURE D'UN ACTE DE MANAGEMENT : DONNER DU SENS À L'ACTION

#### Mesure du décalage entre ce qui est produit et ce qui est attendu : définir des objectifs.

- Savoir
- Vouloir
- Pouvoir

#### Ecouter mon collaborateur : comprendre l'origine du dysfonctionnement.

- Protocole d'observation du collaborateur
- Les différents styles de management.

#### Négocier un plan de progrès : motiver son collaborateur. Tirer la compétence et la motivation vers le haut. Organiser le suivi Reconnaître les succès.

### ORGANISATION DE LA FONCTION MANAGÉRIALE

#### Les lois de la gestion du temps.

#### Gestion des priorités

- Matrice de Mintzberg
- Identifier et hiérarchiser l'important/urgent

### MENER UN ENTRETIEN EFFICACE

#### La préparation : 90% du succès.

#### Techniques d'entretien.

- Les différents types de questionnement.
- Reconnaissance de l'erreur.
- Dire « non » avec efficacité.

#### Structurer ses entretiens.

- L'entretien de motivation.
- Le rappel de la règle.
- L'entretien de recadrage.

#### La tenue de réunion

- Préparer ses réunions.
- Les règles de prise de parole en public.
- La force de la communication non verbale.

### GESTION DE CONFLIT

#### Les signes du conflit

#### Les différents types de conflit

- Conflit de valeur
- Conflit de méthode
- Conflit d'intérêt

#### Négociation en situation de conflit (méthode tina)

- La métaphore de l'œuf
- Les leviers de la négociation conflictuelle.
- La structure d'entretien de négociation.