

# MANAGEMENT OPÉRATIONNEL

## 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**

- > Savoir
- > Vouloir
- > Pouvoir.

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

- > 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.

DUREE  
21H

### PUBLIC CONCERNE

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

www.cmaciv.com  
information@cmaciv.com  
+225 87 11 74 69

