SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

LES FONDAMENTAUX ET SPÉCIFICITÉS DU MANAGEMENT EN SPST

Se connaître, trouver sa posture, mobiliser entre exigence et bienveillance

Devenir manager, ce n'est pas une responsabilité de plus : c'est apprendre un nouveau métier. Trois jours pour mieux se connaître, trouver sa posture dans le contexte particulier d'un SPST et mobiliser entre exigence et bienveillance. Une équipe fictive sert de fil rouge, et quatre jeux de rôle la font vivre.

LE FIL ROUGE

Une équipe fictive de SPST à prendre en main : huit collaborateurs, un projet de service, des situations qui se corsent.

1	2	3	4	5	6
Se connaître	Adapter sa communication	Le rôle du manager en SPST	Styles et stratégie	Mobiliser et faire grandir	Asseoir sa légitimité
ATELIER 1	JEU DE RÔLE 1	ATELIER 2	JEU DE RÔLE 2	JEU DE RÔLE 3	JEU DE RÔLE 4

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- mieux se connaître en tant que managers : profil, biais cognitifs, impact physique et relationnel ;
- adapter leur communication au profil de leurs interlocuteurs ;
- se positionner dans leur rôle managérial en contexte SPST ;
- porter la stratégie du service et la décliner en objectifs et en plans d'action ;
- mobiliser leur équipe : motivation, coopération, délégation ;
- conjuguer bienveillance et exigence dans les situations relationnelles complexes.

INFORMATIONS

Public
Directeur général, membre de l'équipe de direction, manager, nouveaux entrants.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Inter-entreprises : 1 950 € HT par participant (repas inclus)
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : une équipe fictive de SPST à prendre en main
- Quatre jeux de rôle, chacun suivi de son débrief
- Autodiagnostic, ateliers et plan de progrès individuel

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (3 JOURS) EX005

1 Se connaître comme manager

- Son profil de personnalité (type MBTI) : préférences, forces et zones d'effort de son profil de manager.
- Le positionnement physique : ce que le corps dit de la posture managériale.
- Les biais cognitifs qui parasitent la perception, la décision et le jugement managérial.
- L'effet que l'on produit : ce que l'équipe voit avant d'entendre.

ATELIER 1 — **Mon profil de manager.** Autodiagnostic, puis lecture croisée en binômes.

2 Adapter sa communication

- Reconnaître les profils de ses interlocuteurs : ce à quoi chacun est sensible.
- Ajuster le message, le canal et le style à la situation et à la personne.
- Les premiers messages du manager : qui je suis, ce que j'attends, comment nous travaillerons.
- Écouter avant de décider : questions ouvertes, reformulation, silence.

JEU DE RÔLE 1 — **Le premier jour.** Se présenter à son équipe et poser ses premières règles.

3 Le rôle du manager en SPST

- Vision, valeurs et organisation du service ; la cartographie de ses rôles et de ses missions.
- Les particularités du contexte : des professionnels de santé indépendants dans leurs décisions (L. 4623-8), une équipe pluridisciplinaire animée par le médecin du travail (L. 4622-8).
- Le projet de service (L. 4622-14) comme boussole du manager.
- Manager de proximité, manager de managers, manager fonctionnel : ce que chacun apporte.

ATELIER 2 — **Ma carte des rôles.** Situer ce qui relève de soi, de sa hiérarchie, des médecins, de l'équipe.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (3 JOURS) · SUITE

EX005

4 Styles de management et stratégie du service

- Les styles de management et le management situationnel : adapter son style à l'autonomie de chaque collaborateur, coordonner l'ensemble.
- Être aligné : s'approprier la stratégie du service, la porter et l'incarner au quotidien.
- Donner le cadre et le sens, décliner les objectifs en plans d'action.
- Suivre avec des indicateurs partagés et compris.

JEU DE RÔLE 2 — **Quatre collaborateurs, quatre styles.** Confier la même mission à des collaborateurs d'autonomie différente.

5 Mobiliser et faire grandir son équipe

- De la motivation individuelle à la coopération : construire une dynamique collective vertueuse.
- Communiquer pour mobiliser : feedback et reconnaissance, animation des temps collectifs, techniques participatives.
- Déléguer de façon motivante et développer l'autonomie.
- L'entretien annuel, rendez-vous clé du manager : bilan de l'année, objectifs, besoins de développement.
- Conjuguer bienveillance et exigence.

JEU DE RÔLE 3 — **Le feedback.** Dire à un bon élément ce qu'il doit changer.

6 Asseoir sa légitimité

- Assertivité et communication non violente : dire les choses sans agresser ni céder.
- Réguler les situations relationnelles complexes : désaccord, tension, non-respect du cadre.

JEU DE RÔLE 4 — **Le recadrage.** Rappeler une règle à un collaborateur qui l'ignore, puis plan de progrès individuel et quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE SITUATIONS DE MANAGER, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 · Séquence 2

Le premier jour

Promue responsable de l'équipe dont elle faisait partie, une manager tient sa première réunion. Deux anciens collègues attendent de voir.

On y travaille : dire qui l'on est et ce que l'on attend, poser deux ou trois règles, écouter les attentes, ne pas tout promettre.

JEU DE RÔLE 2 · Séquence 4

Quatre collaborateurs, quatre styles

La même mission, préparer l'audit de certification, doit être confiée à un débutant motivé, à un expert lassé, à un autonome et à un collaborateur inquiet.

On y travaille : diagnostiquer l'autonomie de chacun, choisir le style adapté, doser consignes et soutien, fixer le suivi.

JEU DE RÔLE 3 · Séquence 5

Le feedback

Une assistante très appréciée des adhérents traite ses collègues avec brusquerie. Personne n'ose le lui dire.

On y travaille : décrire des faits, en dire l'effet, demander un changement précis, reconnaître ce qui va bien.

JEU DE RÔLE 4 · Séquence 6

Le recadrage

Malgré un premier échange, un collaborateur continue d'ignorer une procédure du service. Il invoque la surcharge.

On y travaille : rappeler le cadre, écouter sans céder, formuler l'exigence et son échéance, dire les suites.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Mon profil de manager
Préférences, forces et zones d'effort.

Fiche profils
Reconnaître un profil et ajuster son message.

Carte des rôles
Ce qui relève de soi, des autres, de tous.

Fiche styles
Le management situationnel en quatre styles.

Trames d'entretien
Entretien annuel, délégation, feedback, recadrage.

Repères travaillés : préférences de personnalité (type MBTI), biais cognitifs, management situationnel, ressorts de la motivation, feedback, entretien annuel, communication non violente, assertivité ; Code du travail, L. 4622-8, L. 4622-14, L. 4623-8.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.