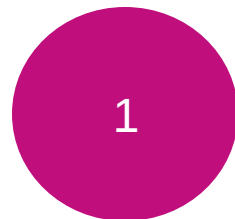




COACHING DE POSITIONNEMENT EN FAVEUR DE MONSIEUR BERNARD CRETENAND

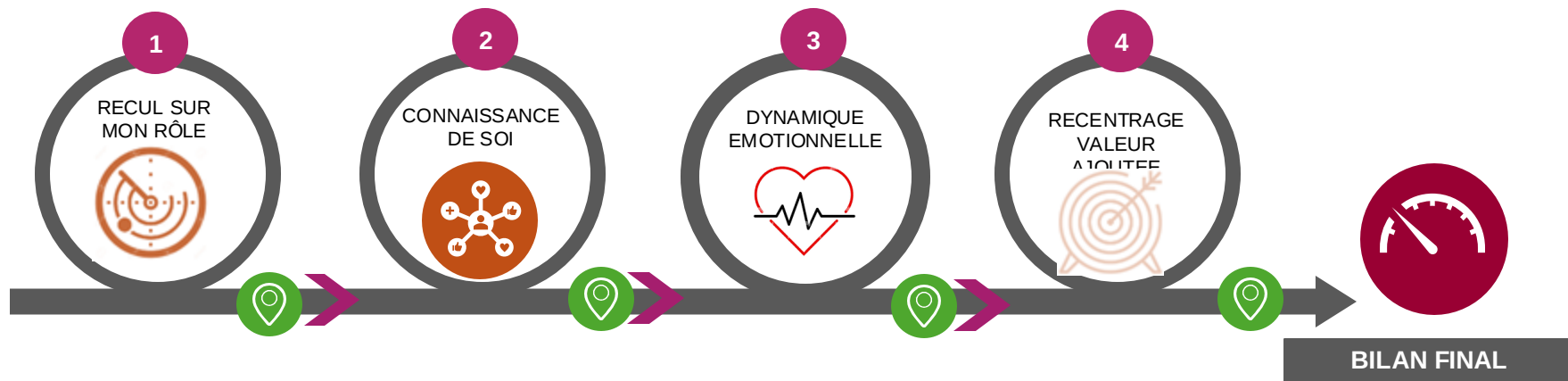
SYNTHESE DE LA SEANCE N°2 DU 08.10.2024





OBJECTIFS DE LA SEANCE N° 2

UN PROCESSUS ADAPTATIF POUR POSITIONNER SON RÔLE



QUATRE TEMPS POUR INVESTIR LE POSITIONNEMENT MANAGERIAL

Avant chaque séance de coaching, un temps personnel de réflexion pour penser son rôle, pour mener des analyses et réfléchir aux perspectives de développement



DES SEANCES COACHING POUR CHALLENGER ET REPOUSSER LES LIMITES

Des temps d'échanges, de co-construction, de confrontation d'avis et d'expérimentation d'outils pour évoluer dans ses pratiques, son positionnement et affiner la stratégie d'ancrage



DES ANCRAGES VERS LA PRATIQUE

Après chaque séance de coaching, une invitation à passer à l'action et à traduire les intentions en actions concrètes de manière à ce que le processus itératif produise ses effets au fur et à mesure

FINALITE RECHERCHEE

Réfléchir à son positionnement pour se centrer sur la valeur ajoutée de son rôle



SEANCE N°2 – CONNAISSANCE DE SOI – 2h

1. Questionnaire sur les modes préférentiels de fonctionnement
2. Valoriser ses forces et ses atouts
3. Identifier les comportements critiques

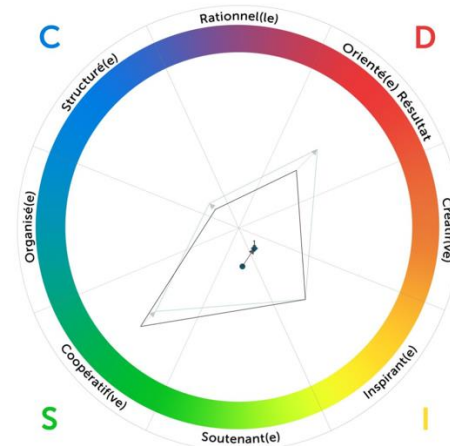
Bien se connaître pour mieux interagir

LES ACTIONS

- **Comprendre ses modes préférentiels** (travail personnel)
 - découvrir les résultats de son profil de préférences DISC
 - renforcer sa confiance personnelle par un inventaire de ses compétences, expériences et réussites
 - faire émerger ce que j'aime, les sources de motivation
 - se réapproprier ses leviers naturels d'engagement
- **Se reconnecter à ses valeurs** (travail personnel)
 - identifier ses points d'ancrages personnels (valeurs et besoins)
 - clarifier les situations d'inconfort
- **Affirmer son propre leadership** (séance de coaching)
 - comprendre ses modes de fonctionnement et de communication
 - disposer de clés pour interagir plus efficacement avec des personnalités différentes
 - renforcer son pouvoir d'affirmation: dire ce que je pense, mettre des limites
 - acquérir les outils de feedback pour valoriser ou recadrer les comportements
 - être conscient de son langage corporel, du ton de sa voix et de sa présence lors d'interactions

LES LIVRABLES

- Profil personnel DISC
- Clés du positionnement dans les relations et les interactions
- Capacité à formuler du feedback impactant





2

DEBRIEFING DE MON PROFIL

CARACTERISTIQUES DE MON PROFIL

LES FORCES ET ATOUTS DE COMPORTEMENT DE BASE

- Deux énergies préférentielles dominantes (bleu et rouge)

Energie bleue

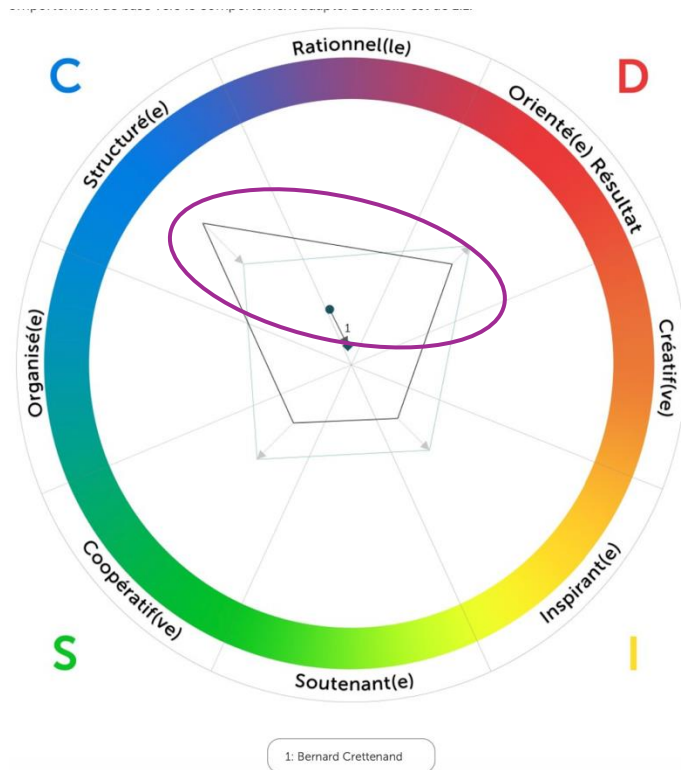
- Approche pragmatique des situations
- Récolte de faits en vue d'une analyse objective
- Méthode et systématique de travail
- Besoin de clarifier les choses
- Sens du détail et d'une certaine perfection

Energie rouge

- Recherche d'efficacité dans l'action
- Détermination et force de caractère
- Approche directe des situations
- Besoin de résultats et d'avancer avec des objectifs clairs

La mixité de ces 2 énergies

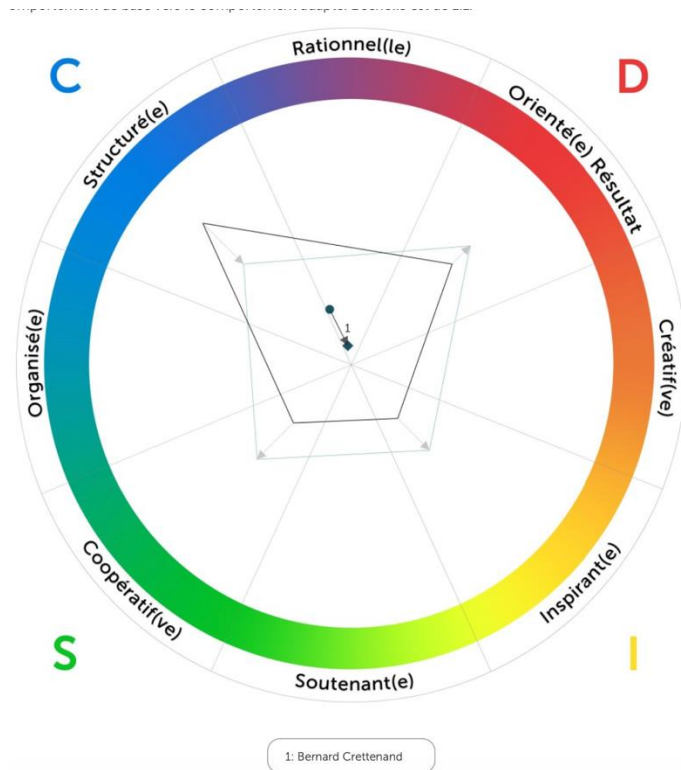
- Que les choses soient faites efficacement et correctement
- Un positionnement dual: entre attentisme, réflexion et directivité, action
- Forte détermination et capacité d'imposer un point de vue argumenté
- Je vais facilement au front pour défendre l'équipe, je prends sur moi



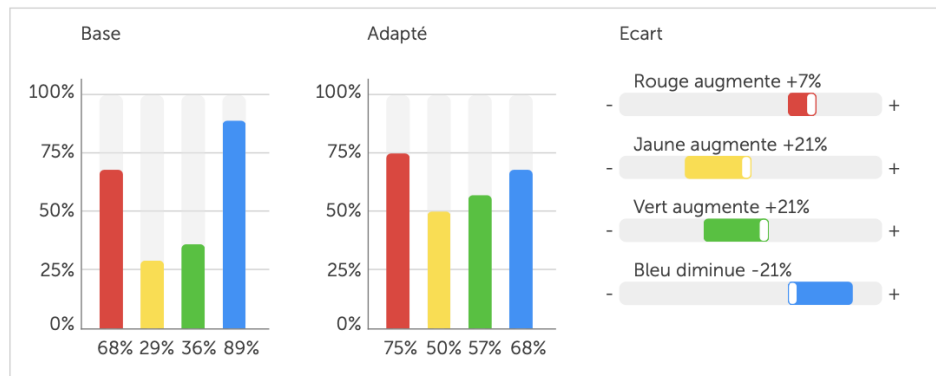
CARACTERISTIQUES DE MON PROFIL

LES COMPORTEMENTS CRITIQUES / POINTS D'ATTENTION

- Lorsqu'on me bouscule avec des remarques injustifiées, ni vérifiées, ni vérifiables
- Mes stratégies de défense qui peuvent être ironiques
- Je peux me crisper facilement, ça se voit rapidement, ça se ressent et ça peut bloquer
- Les aspects émotionnels s'expriment moins facilement, je peux donner l'impression de me replier sur moi-même
- Je pourrais avoir tendance à les sous-estimer ou ne pas savoir comment les aborder: je fais des efforts pour m'ouvrir au dialogue empathique
- Je peux être irrité par des personnes trop envahissantes, trop ouvertes
- Les approches intuitives, le trop de feeling sans méthodes peuvent me déstabiliser



MA CONSOMMATION D'ENERGIES



DIMINUTION DU BLEU

- Diminution logique dès lors que je dois plus m'ouvrir aux autres et aux situations
- Moins le temps de travailler sur des sujets métiers ou d'être dans ma bulle
- Mes activités changent, je dois être plus dans l'interaction

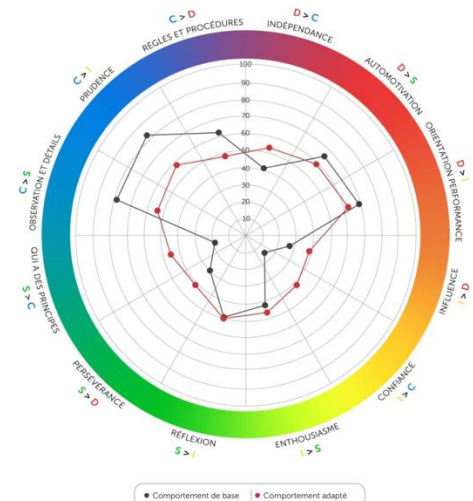
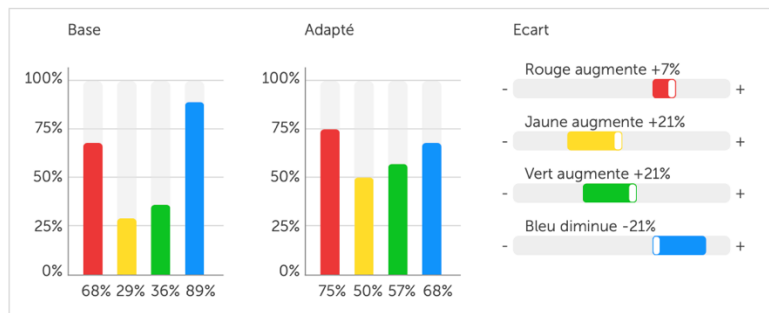
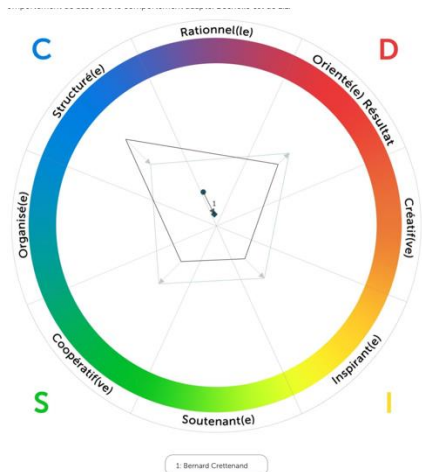
AUGMENTATION DU JAUNE

- Mon nouveau rôle est un challenge qui demande d'improviser dans certaines situations, je suis en phase d'apprentissage
- Devoir m'adapter à des situations clients qui évoluent sans arrêt
- Apporter voir inventer rapidement de nouvelles réponses pour satisfaire leurs attentes
- Composer avec des intérêts contradictoires, négocier

AUGMENTATION DU VERT

- Être à l'écoute de l'équipe
- Être attentif à ce que chacun soit bien dans ses baskets
- Prendre le temps du dialogue
- Je pense que je le fais de mieux en mieux mais ce n'est pas dans mon énergie naturelle
- Je peux être aidant, je dois prendre sur moi en termes d'énergie

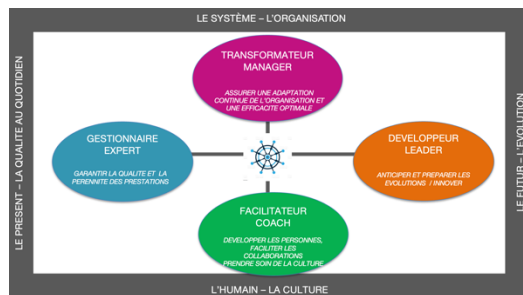
QUEL LIEN AVEC MON STYLE MANAGERIAL ?



RÔLE GESTIONNAIRE EXPERT

C'est là où je passe le plus de temps

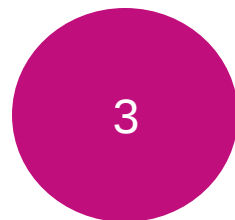
- 19 ans d'expérience
- on me sollicite pour régler les problèmes
- pour avoir mon avis, un conseil
- automatisme d'intervention perso sur des sujets opérationnels / spécificités métiers (ex central d'appel)
- habitude et confort



RÔLE FACILITEUR-COACH

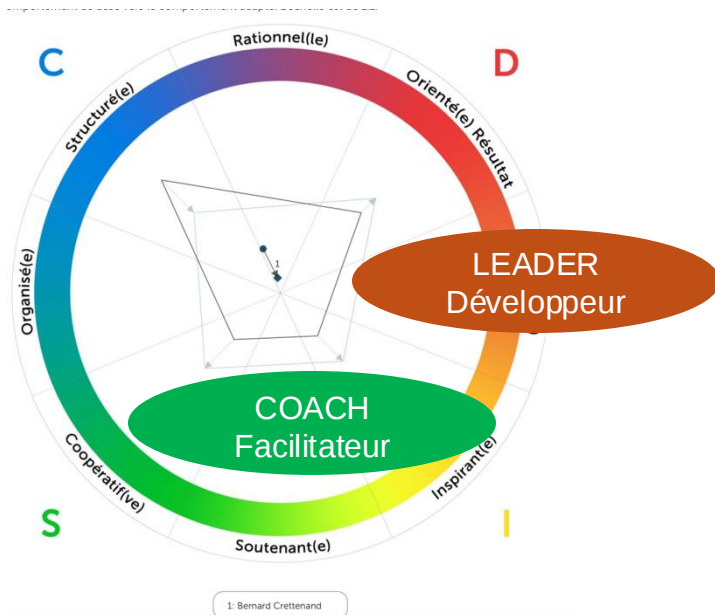
Dimension verte à investir

- dimension peu investie pour l'équipe, elle en a besoin
- important pour ancrer mon chgt de rôle
- besoin de poser les choses avec chacun
- être à leur écoute / besoins et ressentis
- vérifier que la situation est bien OK
- mettre en place de bilatérales, suivre et valoriser le travail et les personnes



LES POINTS DE PROGRES

INVESTIR LES AUTRES RÔLES EGALEMENT: COACH ET LEADER



LES POINTS DE PROGRES

Rôle de coach

- Investir le cadre de travail, les règles collaboratives afin de renforcer la prise de responsabilités et l'autonomie des équipes, qu'elles s'assument et me sollicitent moins sur du courant
- Réussir l'intégration des nouveaux collègues, les former et les acculturer
- Poursuivre et renforcer le travail de délégation
- Développer la cohésion de mon équipe

Rôle de leader

- Développer mon unité, réaffirmer les exigences, initier les évolutions, penser le futur en termes de prestations, donner de la perspective et de sens aux équipes
- Assurer la qualité de la relation client, anticiper et répondre à leurs besoins
- Veiller à l'image de marque de notre unité
- Assurer une communication fluide autour des enjeux et objectifs

MES BESOINS EN TERMES D'OUTILS

1. Gestion des interactions et des relations
2. Renforcement de la prise en compte des ressentis et des besoins
3. Régulation de mon côté directif
4. Délégation, responsabilisation: ne pas faire la police ni materner
5. Cadrage des attitudes et comportements: ex hygiène, port de la casquette
6. Traiter les situations critiques le plus tôt possible, éviter les conflits

LES ACTIONS QUE JE VAIS INITIER D'ICI LA SEANCE N°3

CONDUITE D'ENTRETIENS INDIVIDUELS

- écoute des besoins
- ce que tu aimes
- ce qui te met en difficulté
- ce qui te stimule

Expérimenter
le modèle feedback

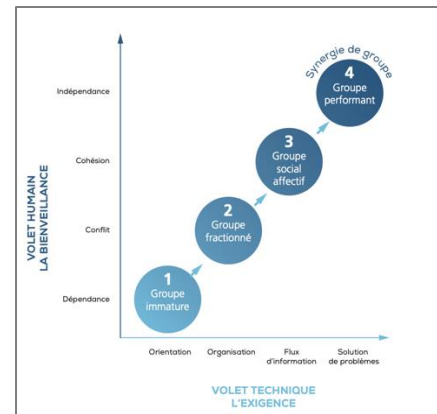
ENTRETIEN DE DEPART

- Mener un entretien de feedback avec la personne qui part

SUIVI DU COLLECTIF

- Organisation de séances hebdomadaire
- Renforcer la vision partagée des enjeux et de nos buts
- Développer la maturité de l'équipe

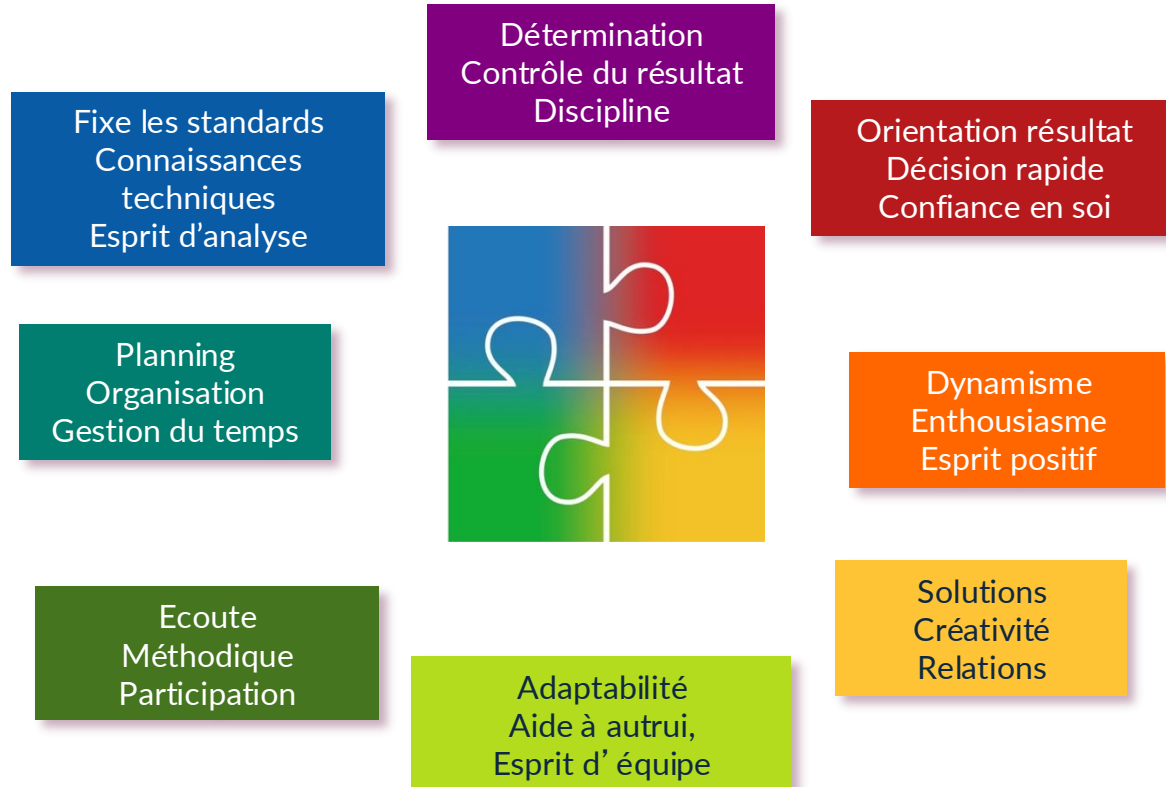
Questionnaire
à remplir





OUTILS ET SUPPORTS

Les talents des huit Types



BESOINS LIES A L'ACTIVITE

Un cadre de travail organisé
Des problèmes à résoudre
Du temps d'analyse, de recul
Besoin de comprendre et de maîtriser les risques

BESOINS LIES AUX COLLABORATIONS

Un rôle bien défini
Des responsabilités claires
Des informations claires et précises

BESOINS LIES A L'ACTIVITE

Un cadre de travail dynamique
Défi et actions à mener
Prendre ses responsabilités
Des décisions et des résultats

BESOINS LIES AUX COLLABORATIONS

Indépendance et pouvoir agir
Affirmation et positionnement
Agir, de décider et de donner des impulsions

LES BESOINS DE CHAQUE ENERGIE

BESOINS LIES A L'ACTIVITE

Un cadre de travail harmonieux
Un climat sain, des valeurs établies
Stabilité et sécurité
Pouvoir bien gérer son travail

BESOINS LIES AUX COLLABORATIONS

Confiance et être aimé
Besoin de se sentir apprécié et évoluer en sécurité
Un rôle de soutien et d'aide

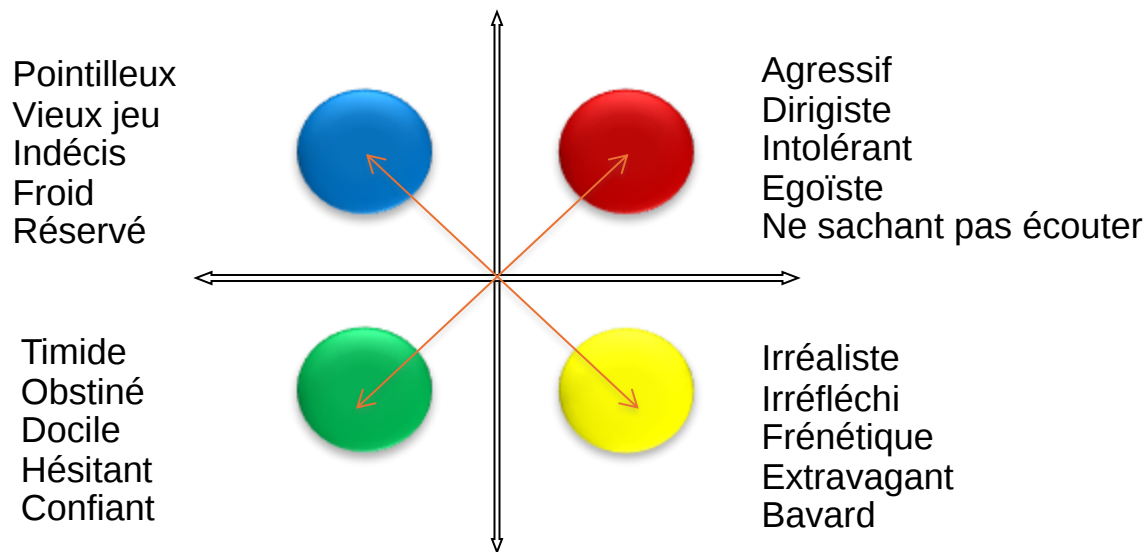
BESOINS LIES A L'ACTIVITE

Un cadre de travail sympathique
Un climat ouvert et stimulant
Pouvoir apporter des idées
Innover, sortir du cadre, marge de manoeuvre

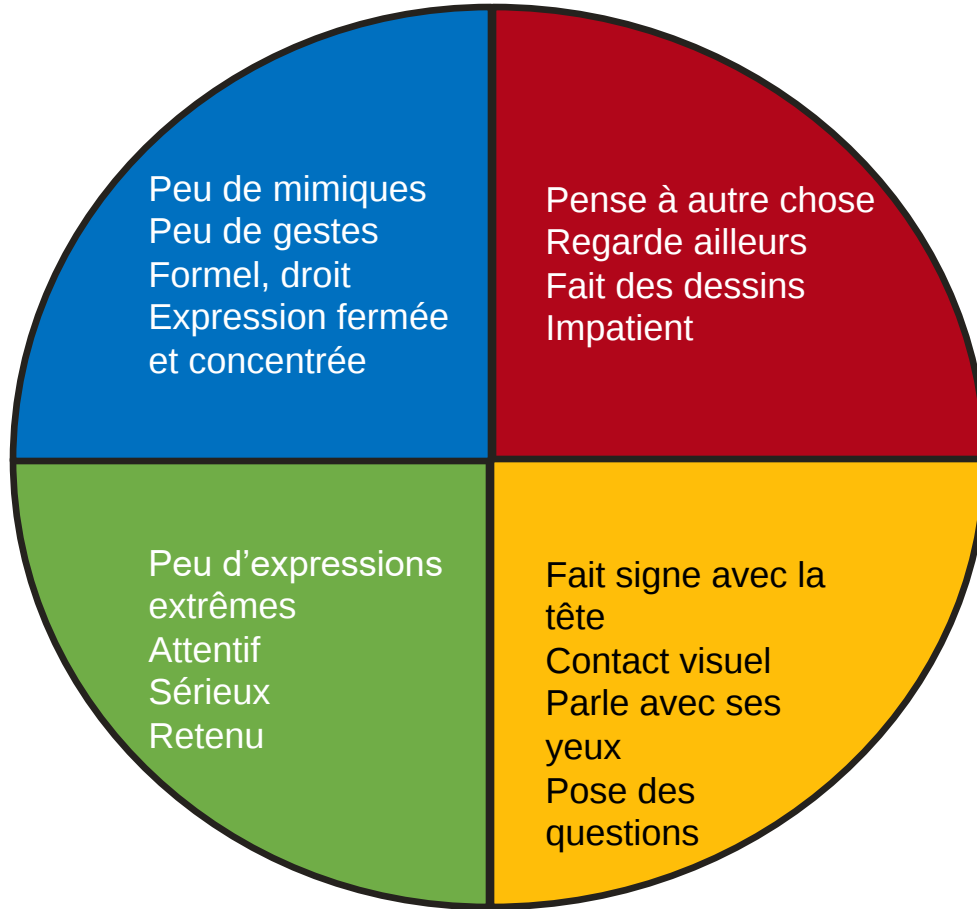
BESOINS LIES AUX COLLABORATIONS

Du lien, de la communication
Co-construire avec les autres
Etre valorisé, reconnu

Comment les autres peuvent me percevoir sous stress ?



LANGAGE DU CORPS



	ROUGE	JAUNE	VERT	BLEU
Langage du corps 55%	Poignée ferme Regard droit ds yeux Gestes contrôlés	Détendu/ décontracté Sympathie ds regard Gestes expressifs	Proche / décontracté Bienveillant/ ouvert Petits gestes	Attitude solide Légèrement froid Peu de gestes
Ton de la voix 30%	Fort Clair et puissant Sûr de soi	Enthousiaste Variation ton Aimable, vivant	Doux Faible volume sonore Lent	Contrôlé Direct Peu de modulations
Rythme, discours et action	RAPIDE DETERMINE	RAPIDE CONVIVAL	LENT HARMONIEUX	LENT DETAILLE
Mots et contenu 15%	Gagner Résultats Efficace Maintenant	Energie Créer une relation Reconnaissance Passionnant	Pas à Pas Aider, soutenir Garantie Promesse	Faits, preuves Sans risque Analysant Garanties

L'ENERGIE BLEUE - CONFORMITE

Se préparer sérieusement à l'avance.
Apporter des preuves solides, factuelles.
Être précis et réaliste, exact et systématique

A EVITER

Être étourdi, désinvolte, familier, bruyant.
Mettre trop de pression ou être irréaliste en matière de délai.
Être mal organisé ou désordonné.

L'ENERGIE ROUGE - DOMINANT

Être clair, précis, concis et allez droit au but.
S'en tenir aux objectifs, présentation efficace.
Soutenir leurs buts, leur parler défis, résultats

A EVITER

Faire des digressions hors sujet.
Pertes de temps et imprécisions
Laisser des zones d'ombre ou des éléments flous.
Paraître peu clair, peu déterminé, sans énergie

COMMENT ENTRER EN RELATION ?

L'ENERGIE VERTE - STABILITE

Créer un environnement amical -- briser la glace.
Présenter son sujet calmement, de façon rassurante, accordez du temps.
Être à l'écoute, exprimer ses ressentis.

A EVITER

Entrer directement dans le vif du sujet. Etre dominateur et exigeant.
L'obliger à répondre rapidement à vos questions.

L'ENERGIE JAUNE - INFLUENCE

Offrir un environnement chaleureux et convivial.
Ne pas donner trop de détails (notez-les par écrit).
Susciter les opinions et commentaires.
Laisser s'exprimer, acceptez leur originalité

A EVITER

Être sec, froid ou avoir l'air pincé.
Diriger la conversation sans laisser de place
Trop insister sur des faits et chiffres

LE BLEU

Sous pression

- Pessimiste
- Pédant
- Perdu dans les détails
- Trop critique

Limitations possibles

- Sur la défensive si critiqué
- Absorbé par les détails
- Excès de zèle
- Difficulté à défendre ses positions et intérêts

LE ROUGE

Sous pression

- Exigeant
- Nerveux
- Agressif
- Egoïste

Limitations possibles

- Abus de position
- Se donner des objectifs trop ambitieux
- Manque de tact, d'empathie et de diplomatie
- Prend trop de responsabilités, trop de tâches, trop vite

LE VERT

Sous pression

- Indécis
- Distant et peu concerné
- Sans conviction
- Rigide

Limitations possibles

- Evitement permanent de conflit
- Difficulté à définir des priorités
- Les changements sans assurance
- Difficulté à défendre ses positions et intérêts

COMPORTEMENTS CRITIQUES

LE JAUNE

Sous pression

- Egocentrique
- Trop optimiste
- Trop bavard
- Irréaliste

Limitations possibles

- Non prise en charge de détails importants
- Faire trop de louanges aux autres
- Faire trop confiance aux autres
- Avoir une écoute sélective

POINT DE DEPART:
SOLLICITATION

« j'aimerais te parler, es-tu d'accord
de m'accorder un peu de temps ? »

LE MODELE « FAIR » DU FEEDBACK

POINT DE SORTIE:
REMERCIEMENT

« je te remercie de m'avoir accordé ce
temps, ainsi que pour la qualité de
travail »

ETAPE 1 – le cognitif LES FAITS

Quelle est la situation ?
Quels sont les faits ?
« J'ai vu / entendu / observé
/ constaté que ... »

F
1

A
4

« JE »

ETAPE 2 – l'émotionnel RESSENTI

Qu'est-ce qui se passe ?
Quel est mon ressenti ?
« Quand vous dites ceci, je
suis... je ressens... »

R
2

I3

ETAPE 4 – l'action ACTION ET DEMANDE

Qu'est ce qui doit être fait ou
amélioré pour maintenir une
situation positive ?
« Je propose, je demande...
j'exige que ... »

ETAPE 3 – les tripes INTERPRETATION / BESOINS

Que représente cette situation
pour moi ? Quels sont mes
besoins ?
« J'ai besoin que ce travail soit
terminé pour ... »



www.adamys.ch

Partenaire et acteur du réseau collaboratif



www.maison-equilibres.ch

Yvan Constantin

9, rte d'Athenaz | 1285 Athenaz - Genève
18, rte de la Pogyre | 3979 Grône - Valais

yvan.constantin@hypso.ch

079 / 609 33 89