CADRES EN MISSION

Programme de la formation

Posture et communication du Chef de Poste

En groupe sur site

7 heures sur 1 jour(s)

Salarié en poste · De 5 à 10 participants

Sur devis

Description courte

Le **Chef de Poste** occupe une place particulière. Il n'est pas manager au sens hiérarchique du terme, mais il travaille au plus près des opérateurs et des réalités du terrain. Par sa posture et sa communication, il influence quotidiennement la manière dont les consignes sont comprises et appliquées, la réaction de l'équipe face aux aléas, le respect des règles de sécurité et de qualité, mais aussi la qualité de la relation avec le Chef d'Équipe.

Profil des participants

CHEF DE POSTE EN INDUSTRIE

Prérequis

AUCUN PREREQUIS

Objectifs

Cette formation de 2 demi-journées espacées a pour objectif de permettre aux Chefs de Poste de **clarifier leur posture**, de **gagner en impact dans leur communication**, et d'adopter les **bons réflexes relationnels** dans les situations du quotidien.

À travers des situations concrètes d'atelier, des échanges d'expériences et des mises en situation, les participants apprendront à :

- ajuster leur **posture professionnelle** selon les situations,
- communiquer de manière **claire, factuelle et respectueuse**,
- faire passer des messages opérationnels sans tension,
- réguler les situations courantes en cohérence avec le rôle du Chef d'Équipe.

Aptitudes et compétences visées / attestées

CADRES EN MISSION

Connaissances ou compétences	Modalités d'évaluation (QUIZZ, exercices…)	Critères d'évaluation (%de réussite, ou comparaison entrée et sortie de stage…)	
Comprendre la notion d'assertivité	Distinguer l'assertivité ou son opposé dans des exemples concrets	Evaluations en groupe	
Evaluation de sa capacité à être assertif	Questionnaire	Résultats du questionnaire	
Savoir mettre en place des feddbacks positifs et des entretiens de recadrage aevc assertivité	Jeux de rôle en binôme	Evaluations en groupe	

Contenu

1. **Les principes de base d'une communication efficace**

- Schéma et règles de base de la communication
- La communication interne au service de la cohésion et de la performance en équipe
- Les obstacles à la communication
- Les attitudes à adopter

2. **Feedback et reconnaissance**

- Différence critique / feedback
- Feedback positif et correctif
- Reconnaître les efforts en production

3. **Améliorer sa capacité à s'affirmer - développer un comportement assertif**

- L'assertivité : mais de quoi parle-t-on ?
- Mesurer ses points forts assertifs
- Repérer les 3 conduites inefficaces : passivité, agressivité et manipulation
- Pratiquer **l'écoute active** : les outils pour comprendre la perception de ses interlocuteurs

- Le questionnement
- La reformulation
- Les silences

L'expression d'une critique et/ou d'un recadrage avec la méthode « DESC »

- Comment bien formuler une critique recevable en respectant des étapes clés
- Évaluer les actes et ne pas juger les personnes
- Différencier faits, opinions et sentiments

CADRES EN MISSION

Comment formuler une demande ou faire passer une directive :

- Les caractéristiques d'une demande ou d'un objectif acceptable

Savoir dire non sans provoquer de tension, et faire face aux objections

- Comment trouver une solution acceptable pour tous en assumant son « non » et donner du poids à ses « oui »
- Expliquer sans se justifier
- Faire face aux objections

Gérer et accepter une critique justifiée

- Comment transformer une critique en opportunité d'amélioration

Gérer une critique injustifiée

- Écouter et réagir à l'agressivité, au mécontentement ou à la déstabilisation

ATELIER PRATIQUE :

Réalisation de tests, exercices, jeux de rôles pour prendre conscience de sa force de persuasion et de sa maîtrise de soi.

Mises en situation sur la résolution d'une situation délicate : recadrer un opérateur, refuser une demande, gérer une tension dans l'équipe ou entre 2 collaborateurs, faire passer une directive pouvant entraîner démotivation dans l'équipe, etc....

 Travail intersession (à réaliser entre les 2 demi-journées)

1. Réaliser au moins 2 feedbacks (1 positif, 1 correctif)

2. Utiliser la méthode DESC sur une situation réelle

Ancrage, Conclusion et évaluation

- **Elaboration d'un plan d'action sur 3 Mois**
- **Engagement individuel** avec la méthode KISS :

1 comportement que je garde (Keep)

1 comportement que j'améliore (Improve)

1 comportement que j'arrête (Stop)

1 comportement que je teste (Start)

Pédagogie et organisation

La pédagogie repose sur des cas concrets d'atelier, des jeux de rôles, des outils simples et immédiatement applicables, ainsi que des exercices et mises en pratique à réaliser entre chaque journée pour ancrer durablement les apprentissages.

À l'issue de la formation, chaque participant repart avec une boîte à outils opérationnelle, un plan d'action personnalisé, et une posture renforcée pour piloter son équipe avec efficacité et légitimité.

Positionnement et Modalités d'évaluation des acquis

- **Test de positionnement en amont (obligatoire) :**

oui

Mode de validation

QUIZ

QUESTIONNAIRES

DEBRIEF DES MISES EN SITUATION

Référent handicap

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP : *(mise en place de compensation…)*

Contact : Référent handicap 02 51 84 95 55 / 06 28 70 45 28 / nadiahadjeri@cadresenmission.com

Intervenant

AUDREY HARSLEM

- Consultante Formatrice RH / Psychologue du Travail
- Formatrice coach certifiée Process Communication
- Coach PCC certifiée ICF et RNCP
- Référencée IPRP : Intervenante en Prévention des Risques Psychosociaux
- 18 années d'expérience en tant que Consultante Formatrice RH
- Deux années en tant que Gestionnaire RH/Responsable du Recrutement en Industrie
- Interventions pour différents secteurs d'activité : l'industrie, le médico social, le BTP, le transport, les administrations, la banque, l'assurance