

Sommaire

Remerciements	5
Préface	15
Avant-propos	17
Introduction.....	21
Chapitre 1 - Transition et premiers pas dans un nouveau rôle de manager	25
1. Comment apprendre à mieux me connaître pour bien manager mon équipe ?	26
2. Comment me préparer avant l'acceptation ou l'entrée en fonction dans un rôle de manager ?	33
3. Quelles sont les recommandations qui peuvent faciliter ma transition vers un rôle de manager ?	36
4. Quelles activités dois-je prioriser lorsque je commence mes nouvelles fonctions de manager ?	39
5. Que dois-je préparer pour les rencontres individuelles avec mon équipe ?	41
6. En tant que manager, comment trouver le juste équilibre entre vouloir être aimé et vouloir être respecté ?	42
7. Si je suis promu manager dans une nouvelle unité d'affaires ou une nouvelle entreprise, comment apprendre davantage sur sa culture ?	44
8. Quelles erreurs dois-je éviter pour réussir dans mon nouveau rôle de manager ?	45
Chapitre 2 - Développement vers un rôle de manager	49
9. Comment développer mes compétences en management ?	50

10. Comment développer mon leadership ?.....	53
11. Comment exercer un bon leadership au quotidien ?	56
12. Comment développer mon courage managérial ?	57
13. Comment exercer mon courage managérial au quotidien ?	59
14. Comment créer un lien de confiance et développer de bonnes relations avec mon responsable ?.....	60
15. Comment établir ma crédibilité auprès de ma nouvelle équipe ?.....	63
16. Comment passer d'une relation de collègue à celle de manager en évitant de tomber dans le copinage ?.....	66
17. Mon prédécesseur était un manager très apprécié et même adulé. Comment arriver à asseoir ma légitimité ?	68
Chapitre 3 - Gestion du temps et délégation	71
18. Je me sens toujours débordé et je manque souvent de temps. Comment régler cette situation ?.....	72
19. J'ai souvent de la difficulté à dire non. Comment apprendre à m'affirmer et à dire non ?.....	75
20. Comment planifier mes activités efficacement ?	77
21. Comment fixer mes priorités efficacement ?	79
22. J'ai tendance à être trop perfectionniste. Comment m'en sortir ?	81
23. Je suis constamment surchargé de travail, mais je n'arrive pas à déléguer. Comment vaincre cette résistance ?	84
24. Comment savoir quelles tâches je peux déléguer ?.....	86
25. Comment se déroule une rencontre de délégation ?	88
26. Comment m'assurer de bien préparer ma délégation ?	90
27. Comment assurer un contrôle et un suivi efficace des tâches que j'ai déléguées à mon équipe ?.....	91
28. Un de mes collaborateurs ne prend jamais la peine de chercher des solutions par lui-même. Comment le responsabiliser ?	93
29. Je travaille beaucoup d'heures à cause de mes nouvelles responsabilités. Comment arriver à concilier ma vie professionnelle et personnelle ?.....	95
Chapitre 4 - Réunions et présentations efficaces	99
30. Comment animer une réunion efficacement ?.....	100

31. Quelles sont les clés de succès pour m'assurer d'une réunion efficace ?	101
32. Comment contrôler des personnes dérangeantes en réunion ?	104
33. Comment bien me préparer pour faire une bonne présentation ? ..	106
34. Comment m'assurer de réussir une présentation et quelles sont les erreurs à éviter ?	108
Chapitre 5 - Techniques d'entrevues et embauche	111
35. Comment puis-je me préparer pour effectuer un bon entretien d'embauche et quels types de questions puis-je poser à un candidat ? .	112
36. Comment m'assurer de choisir le bon candidat ?	115
37. Quels sont les pièges à éviter pour m'assurer de mener une entrevue efficace ?	117
38. Comment annoncer à un collaborateur qui aspirait à une promotion que sa candidature n'est pas retenue sans le démotiver ?	119
Chapitre 6 - Intégration d'un nouveau collaborateur et départ	121
39. Comment m'assurer d'intégrer un nouveau collaborateur avec succès ?	122
40. Comment m'assurer de bien évaluer un nouveau collaborateur ? ..	124
41. Comment gérer le départ d'un collaborateur ?	125
42. Un de mes collaborateurs clés a donné sa démission. Comment réagir à cette annonce ? Dois-je le retenir ?	127
Chapitre 7 - Communication	129
43. Quels sont les outils que je peux utiliser pour mieux communiquer et réduire les incompréhensions ?	130
44. Comment créer un bon rapport et sympathiser avec les gens ?	133
45. Comment améliorer ma capacité d'écoute ?	135
46. Comment m'assurer de bien négocier avec des fournisseurs ?	137
Chapitre 8 - Communication dans des situations délicates	141
47. Comment communiquer un message délicat sans blesser l'autre ? ..	142
48. Comment intervenir auprès d'un collaborateur qui a un problème d'odeur corporelle ?	144

49. Comment aborder un collaborateur qui est toujours habillé de façon excentrique sans risquer de le blesser ?	145
50. Comment intervenir auprès d'un collaborateur qui a un problème d'alcool ou de drogue ?	146
51. Comment gérer un collaborateur qui semble avoir un problème de dépression ?	148
52. La relation est souvent difficile avec un de mes collègues. De plus, il transmet tous les courriels qu'il m'envoie à mon responsable. Comment agir avec lui ?	150
53. Mon manager se montre très intrusif et donne même des directives à mes collaborateurs sans me mettre au courant. Comment l'aborder ? ...	152
54. Mon manager a pris une décision avec laquelle je ne suis pas d'accord. Comment communiquer un message dont je ne suis moi-même pas convaincu ?	153
55. Comment survivre à un manager incompetent ?.....	155
Chapitre 9 - Communication dans des situations tragiques.....	157
56. Comment soutenir un collaborateur qui vit un drame (maladie grave, perte d'un membre proche, fausse couche, etc.) ?	158
57. Comment annoncer à mes collaborateurs le décès d'un de leurs collègues ?	159
58. Comment soutenir mon équipe à la suite du décès d'un de leurs collègues ?	161
59. Un de mes collaborateurs m'avoue indirectement qu'il a pensé à se suicider. Que dois-je faire ?	162
60. Comment soutenir le retour au travail d'un de mes collaborateurs après une longue absence suite à un burn-out ?	163
61. Que dois-je dire et comment agir avec mon équipe suite à l'absence d'un de leurs collègues pour maladie ?.....	165
Chapitre 10 - Recadrage d'une équipe	169
62. Comment recadrer un collaborateur pour un comportement ou une performance inadéquate ?.....	170
63. Avez-vous des exemples concrets de recadrage pour des comportements inadéquats ?	172
64. Comment m'assurer que mon intervention soit constructive lors d'une rencontre de recadrage ?.....	177

65. Comment réagir face à un collaborateur qui démontre une mauvaise volonté ou une agressivité et refuse de coopérer pendant la rencontre ?.....	180
68. Un de mes collaborateurs a toujours été impliqué et engagé. Depuis six mois, je le sens démotivé et moins enthousiaste. Comment intervenir ?	181
67. Un collaborateur remet souvent en question mon autorité. Comment l'aborder ?	183
Chapitre 11 - Mobilisation d'une équipe	185
68 Comment coacher mon équipe et l'aider à se responsabiliser ?.....	186
69. Je constate beaucoup de silos dans l'équipe. Comment créer et développer un bon esprit d'équipe ?	188
70. Comment motiver mon équipe ?	190
71. Comment manager des collaborateurs experts plus vieux que moi ?.....	193
72. Comment témoigner de la reconnaissance à mes collaborateurs au quotidien ?.....	194
73. Comment m'assurer de l'efficacité de ma reconnaissance ?	196
Chapitre 12 - Gestion des conflits	199
74. J'ai souvent tendance à ignorer les conflits dans mon équipe. Comment être proactif et développer cette capacité à intervenir ?	200
75. Quels sont les différents types de conflits et comment les aborder ?.....	201
76. Quelles sont les différentes étapes à suivre pour régler efficacement un conflit entre deux collaborateurs ?	204
77. Comment réagir si je suis moi-même impliqué dans un conflit ?	206
78. Comment prévenir des situations conflictuelles ?	209
79. Comment prévenir le harcèlement psychologique ?	210
80. Je suis parfois impulsif et agressif vis-à-vis de mes collaborateurs. Comment apprendre à me contrôler et à maîtriser mes émotions ?	212
Chapitre 13 - Mesures disciplinaires et licenciement	215
81. Comment déterminer une sanction disciplinaire ?.....	216
82. Comment effectuer une rencontre disciplinaire ?	217

83. C'est la première fois que je congédie un collaborateur et je suis extrêmement nerveux. Comment conduire cette rencontre ? ..	219
84. Quels sont les éléments que je dois préparer ou dont je dois tenir compte lors d'un licenciement ?	220
Chapitre 14 - Entretien annuel d'évaluation et objectifs	223
85. Comment m'assurer de bien préparer l'entretien annuel d'évaluation de mes collaborateurs ?	224
86. Comment conduire efficacement l'entretien annuel d'évaluation ? ...	225
87. Quels sont les éléments importants à considérer pour m'assurer d'une évaluation objective ?	227
88. Comment déterminer un objectif et m'assurer qu'il est motivant pour mes collaborateurs ?	228
89. Quels sont les pièges à éviter lors de la formulation d'objectifs ? ...	230
90. Avez-vous des exemples d'objectifs qui touchent aux comportements ou aux compétences relationnelles ?	232
91. Comment définir un plan d'action ?	234
92. Comment dois-je réagir face à un collaborateur qui me demande une augmentation salariale ?	235
93. Un collaborateur me demande une augmentation salariale. Sur quoi me baser pour l'accepter ou la refuser sans le démotiver ? ...	236
Chapitre 15 - Réactions aux changements et adaptation	239
94. J'aimerais effectuer un changement important dans mon équipe. Quelles sont les étapes à suivre pour assurer une saine gestion du changement ?	240
95. Quelles sont les différentes étapes que traversent des individus lors d'un changement important avant de revenir à un état d'équilibre ? ..	243
96. Quelles sont les bonnes pratiques à adopter comme manager durant ces 4 phases de changement ?	244
97. Comment soutenir mon équipe qui semble très ébranlée suite à une acquisition ?	246
98. Quelles sont les erreurs que je dois éviter comme manager lorsqu'il y a des changements ?	247
99. Comment soutenir mon équipe qui semble très ébranlée à la suite d'une restructuration importante dans l'entreprise ?	248

100. Comment manager auprès de mon équipe un changement avec lequel je ne suis pas d'accord ?	250
101. Comment faire preuve de résilience et passer au travers de changements difficiles ?.....	252
Conclusion.....	255
Bibliographie.....	259
À propos de l'auteur	263