

Sommaire

Préface	13
Avant-propos	15
Introduction	19
Chapitre 1 - Transition et premiers pas dans un nouveau rôle de manager	23
1 - Comment apprendre à mieux me connaître pour bien manager mon équipe ?	24
2 - Comment développer mes compétences en management ?	28
3 - Comment me préparer avant l'acceptation ou l'entrée en fonction dans un rôle de manager?	30
4 - Quelles sont les recommandations qui peuvent faciliter ma transition vers un rôle de manager ?	34
5 - Quelles activités dois-je prioriser lorsque je commence mes nouvelles fonctions de manager ?	35
6 - Que dois-je préparer pour les rencontres individuelles avec mon équipe ?	37
7 - Quelles erreurs dois-je éviter pour réussir dans mon nouveau rôle de manager ?	38
8 - Comment créer un lien de confiance et développer de bonnes relations avec mon responsable ?	41
9 - Comment établir ma crédibilité auprès de ma nouvelle équipe ? ...	43
10 - Comment passer d'une relation de collègue à celle de manager en évitant de tomber dans le copinage ?	46
11 - Mon prédécesseur était un manager très apprécié et même adulé. Comment arriver à asseoir ma légitimité ?	47

Chapitre 2 - Gestion du temps et délégation	51
12 - Je me sens toujours débordé et je manque souvent de temps. Comment régler cette situation ?	52
13 - J'ai souvent de la difficulté à dire non. Comment apprendre à m'affirmer et à dire non ?	55
14 - Comment planifier mes activités efficacement ?	56
15 - Comment fixer mes priorités efficacement ?	58
16 - J'ai tendance à être trop perfectionniste. Comment m'en sortir ?	60
17 - Je suis constamment surchargé de travail, mais je n'arrive pas à déléguer. Comment vaincre cette résistance ?	62
18 - Comment savoir quelles tâches je peux déléguer ?	64
19 - Quelles sont les conditions essentielles pour réussir ma délégation ?	66
20 - Comment assurer un contrôle et un suivi efficace des tâches que j'ai déléguées à mon équipe ?	67
21 - Un de mes collaborateurs ne prend jamais la peine de chercher des solutions par lui-même. Comment le responsabiliser ?	69
22 - Je travaille beaucoup d'heures à cause de mes nouvelles responsabilités. Comment arriver à concilier ma vie professionnelle et personnelle ?	70
Chapitre 3 - Réunions et présentations efficaces	75
23 - Comment animer une réunion efficacement ?	76
24 - Quelles sont les clés de succès pour m'assurer d'une réunion efficace ?	77
25 - Comment contrôler des personnes dérangeantes en réunion ? ...	79
26 - Comment bien me préparer pour faire une bonne présentation ?	81
27 - Quelles stratégies puis-je adopter pour assurer le succès de ma présentation ?	83
Chapitre 4 - Embauche, intégration et départ des collaborateurs	87
28 - Comment puis-je me préparer pour effectuer un bon entretien d'embauche et quels types de questions puis-je poser à un candidat ?	88
29 - Comment m'assurer de choisir le bon candidat ?	90

30 - Quels sont les pièges à éviter pour m'assurer de mener une entrevue efficace ?	93
31 - Comment annoncer à un collaborateur qui aspirait à une promotion que sa candidature n'est pas retenue sans le démotiver ?..	94
32 - Comment m'assurer d'intégrer un nouveau collaborateur avec succès ?.....	96
33 - Comment m'assurer de bien évaluer un nouveau collaborateur ?.....	98
34 - Comment gérer le départ d'un collaborateur ?.....	99
35 - Un de mes collaborateurs clés a donné sa démission. Comment réagir à cette annonce ? Dois-je le retenir ?.....	100
Chapitre 5 - Performance et management des collaborateurs à distance	103
36 - Quelles stratégies puis-je mettre en place pour motiver les participants à allumer leur caméra lors de mes animations à distance ?	104
37 - En tant que nouveau manager dans une équipe qui travaille à 100 % virtuel, comment puis-je établir un lien de confiance solide avec les membres de mon équipe ?.....	105
38 - Comment puis-je assurer une inclusion dans les réunions, qu'elles soient virtuelles ou en personne, pour garantir la participation de tous les membres de mon équipe ?	107
39 - Comment puis-je pour renforcer les liens et la collaboration dans l'équipe malgré la distance ?.....	109
40 - Comment développer mon équipe et favoriser le partage des connaissances entre les membres ?	111
41 - Je me retrouve constamment en réunions sur Teams, Zoom et autres plateformes de visioconférence, comment puis-je gérer efficacement mon emploi du temps ?.....	112
42 - Plusieurs membres de mon équipe ont de la difficulté à se déconnecter. Comment encourager un équilibre sain entre le travail et la vie personnelle afin de prévenir l'épuisement ?	114
43 - Comment puis-je assurer une gestion efficace de la communication en mode hybride au sein de mon équipe, compte tenu de la diversité des canaux de communication ?.....	116
44 - Comment puis-je évaluer et suivre la progression du travail de chaque membre de l'équipe sans être présent physiquement ?	118

Chapitre 6 - Communication	121
45 - Quels sont les outils que je peux utiliser pour mieux communiquer et réduire les incompréhensions ?	122
46 - Comment créer un bon rapport et sympathiser avec les gens ?.....	125
47 - Comment améliorer ma capacité d'écoute ?.....	126
48 - Comment puis-je structurer mon message afin de faciliter la communication avec mon équipe et réduire la confusion ?.....	129
49 - Comment m'assurer de bien négocier avec des fournisseurs ?	130
Chapitre 7 - Communication dans des situations délicates	133
50 - Comment communiquer un message délicat sans blesser l'autre ?	134
51 - Comment intervenir auprès d'un collaborateur qui a un problème d'odeur corporelle ?	136
52 - Comment aborder un collaborateur qui est toujours habillé de façon excentrique sans risquer de le blesser ?.....	137
53 - Comment intervenir auprès d'un collaborateur qui a un problème d'alcool ou de drogue ?	138
54 - Comment gérer un collaborateur qui semble avoir un problème de dépression ?.....	139
55 - 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 ?.....	141
56 - Mon manager se montre très intrusif et donne même des directives à mes collaborateurs sans me mettre au courant. Comment l'aborder ?	143
57 - 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 ?	144
58 - Comment survivre à un manager incompetent ?.....	145
Chapitre 8 - Communication dans des situations tragiques	149
59 - Comment soutenir un collaborateur qui vit un drame (maladie grave, perte d'un membre proche, fausse couche, etc.) ?	150
60 - Comment annoncer et soutenir mes collaborateurs à la suite du décès d'un de leurs collègues ?	151
61 - Un de mes collaborateurs m'avoue indirectement qu'il a pensé à se suicider. Que dois-je faire ?.....	153

62 - Comment soutenir le retour au travail d'un de mes collaborateurs après une longue absence suite à un burn-out ?.....	154
63 - Que dois-je dire et comment agir avec mon équipe suite à l'absence d'un de leurs collègues pour maladie ?	156
Chapitre 9 - Recadrage et performance d'une équipe	159
64 - Comment exercer et développer mon courage managérial ? ...	160
65 - Comment recadrer un collaborateur pour un comportement ou une performance inadéquate ?	162
66 - Avez-vous des exemples concrets de recadrage pour des comportements inadéquats ?	164
67 - Comment m'assurer que mon intervention soit constructive lors d'une rencontre de recadrage ?	169
68 - Comment réagir face à un collaborateur qui démontre une mauvaise volonté ou une agressivité et refuse de coopérer pendant la rencontre ?	171
69 - Un de mes collaborateurs a toujours été impliqué et engagé. Depuis six mois, je le sens démotivé et moins enthousiaste. Comment intervenir ?	173
70 - Un collaborateur remet souvent en question mon autorité. Comment l'aborder ?	174
Chapitre 10 - Mobilisation et esprit d'équipe	177
71 - Comment créer une expérience d'équipe optimale pour tous les membres de l'équipe ?	178
72 - Comment coacher mon équipe et l'aider à se responsabiliser ?	179
73 - Je constate beaucoup de silos dans l'équipe. Comment créer et développer un esprit d'équipe ?	181
74 - Comment motiver mon équipe ?	184
75 - Comment manager des collaborateurs experts plus vieux que moi ?	186
76 - Comment témoigner de la reconnaissance à mes collaborateurs au quotidien ?	187
77 - Comment m'assurer de l'efficacité de ma reconnaissance ? ...	190
Chapitre 11 - Gestion des conflits	193
78 - J'ai souvent tendance à ignorer les conflits dans mon équipe. Comment être proactif et développer cette capacité à intervenir ? ...	194

79 - Quelles sont les différentes étapes à suivre pour régler efficacement un conflit entre deux collaborateurs ? 196

80 - Comment me préparer à une rencontre si je suis moi-même impliqué dans un conflit ? 199

81 - Comment prévenir des situations conflictuelles ? 200

82 - Comment prévenir le harcèlement psychologique ? 202

83 - Je suis parfois impulsif et agressif vis-à-vis de mes collaborateurs. Comment apprendre à me contrôler et à maîtriser mes émotions ? 203

Chapitre 12 - Mesures disciplinaires et licenciement 207

84 - Comment déterminer une sanction disciplinaire ? 208

85 - Comment effectuer une rencontre disciplinaire ? 209

86 - C'est la première fois que je congédie un collaborateur et je suis extrêmement nerveux. Comment conduire cette rencontre ? .. 211

87 - Quels sont les éléments que je dois préparer ou dont je dois tenir compte lors d'un licenciement?..... 212

Chapitre 13 - Entretien annuel d'évaluation et objectifs 215

88 - Comment m'assurer de bien préparer l'entretien annuel d'évaluation de mes collaborateurs ? 216

89 - Comment conduire efficacement l'entretien annuel d'évaluation ?..... 217

90 - Quels sont les éléments importants à considérer pour m'assurer d'une évaluation objective ?..... 218

91 - Comment déterminer un objectif et m'assurer qu'il est motivant pour mes collaborateurs ? 220

92 - Quels sont les pièges à éviter lors de la formulation d'objectifs ? 221

93 - Comment définir un plan d'action ? 223

94 - Un collaborateur me demande une augmentation salariale. Sur quoi me baser pour l'accepter ou la refuser sans le démotiver ? 223

Chapitre 14 - Gestion du changement et adaptation..... 227

95 - J'aimerais effectuer un changement important dans mon équipe. Quelles sont les étapes à suivre pour assurer une saine gestion du changement ? 228

96 - Comment puis-je identifier et gérer les résistances de mon équipe lors d'un changement ? 230

97 - Comment soutenir mon équipe qui semble très ébranlée suite à une acquisition ?	233
98 - Quelles sont les erreurs que je dois éviter comme manager lorsqu'il y a des changements ?	234
99 - Comment soutenir mon équipe qui semble très ébranlée à la suite d'une restructuration importante dans l'entreprise ?	235
100 - Comment manager auprès de mon équipe un changement avec lequel je ne suis pas d'accord ?	237
101 - Comment faire preuve de résilience et passer au travers de changements difficiles ?	239
Conclusion	243
Bibliographie	245
À propos de l'autrice	249