

Durée : 3 jours

Coût : 1170 € / pers.

**MANAGERS
RESPONSABLES
ANIMATEURS
D'ÉQUIPE**

OBJECTIFS

- Communiquer efficacement avec son équipe et son entourage professionnel
- S'adapter aux contextes et diverses personnalités de son équipe
- Repérer les enjeux de la communication, en identifier les obstacles
- S'affirmer et transmettre un message clair

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Experts en organisation du travail
- Psychologue du travail
- Spécialiste en management

Outils pédagogiques

- Apports théoriques et méthodologiques interactifs
- Exercices en groupe
- Echanges et réflexions
- Analyse de pratiques

Programme

Jour 1 **Savoir communiquer**

Repérer les variables de la communication

- Saisir l'importance du retour et de la réciprocité
- Connaître ses filtres dans l'échange en fonction de ses référents
- Dissocier la vision subjective de l'objectivité
- Expérimenter et gérer les mécanismes de la communication

Pratiquer une communication constructive au quotidien

- Appréhender l'importance du contexte, du statut et du rôle de chacun
- Identifier l'impact de chaque composante de la communication
- Analyser son interlocuteur
- S'approprier les règles de la communication

Se connaître pour mieux communiquer

- Connaître les 5 types d'attitudes de communication
- Repérer les forces et les risques pour un échange compréhensif
- Identifier en soi et chez l'autre les attitudes utilisées dans l'échange
- Expérimenter et s'approprier chaque attitude



Jour 2 **Savoir écouter**

Définir l'écoute active : savoir être actif dans l'écoute

- Différencier écouter et entendre
- Connaître la définition de l'écoute active et en appréhender les principes
- Adopter cette posture relationnelle dans son management

Devenir écoutant

- Savoir relancer le discours de manière passive ou active
- Soutenir l'échange en restant objectif et centré sur la personne
- Appréhender et expérimenter les techniques d'écoute : mises en situation

Prévenir l'agressivité

- Faire la différence entre le sujet et l'objet de la relation
- Apaiser l'agressivité grâce à la reformulation
- Verbaliser le ressenti pour désamorcer les conflits
- Utiliser écoute active et l'attitude compréhensive

Jour 3 **Instaurer un climat positif**

Se connaître en tant que manager communicant

- Déterminer son profil de management
- En connaître les limites et avantages/désavantages
- Identifier les stratégies de communication
- S'approprier les techniques : jeux de rôles

Etre efficace dans sa communication

- Structurer un message clair, précis et complet
- Etre objectif et authentique dans sa communication
- Féliciter, encourager et remettre en question son collaborateur

Débloquer positivement les situations de conflit

- Comprendre les mécanismes du conflit
- Développer une stratégie efficace pour apaiser les tensions
- S'approprier des techniques de gestion émotionnelle
- Appliquer efficacement ces techniques : jeux de rôles

