

Parcours : Les postures managériales – axe communication

- | | |
|--|---------|
| • Communication au travail | 1 jour |
| • Prendre confiance dans sa posture de manager | 1 jour |
| • Mobiliser l'intelligence collective | 2 jours |
| • Process communication® | 2 jours |
| • Argumenter pour convaincre | 2 jours |
| • Valoriser son équipe au quotidien | 1 jour |

TOTAL : 9 jours

Communication au travail

Objectifs

- Développer ses capacités communicationnelles et relationnelles en situations professionnelles
- Comprendre les principes de base de la communication
- Connaître ses ressources
- Développer sa capacité d'écoute
- Construire des relations de travail positives

Public concerné

Toute personne, souhaitant développer sa communication interpersonnelle dans différentes situations professionnelles

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour (7 heures)

Animateurs

Formateur expérimenté

Effectifs

10 participants maximum

Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Jeux de rôle
- Mises en situation

Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

Communiquer, la clé d'un échange positif

- Communiquer et/ou informer
- Le schéma de communication : rôle de l'émetteur et du récepteur
- Repérer les pièges de la communication et identifier les situations sensibles dans son environnement professionnel
 - Analyser la situation
 - Communication et perception
 - Les sources d'erreurs, comment les reconnaître et les résoudre
- Diagnostiquer ses points forts et ses points à améliorer en situation de communication
- Mettre en place une stratégie et des moyens pour mieux communiquer

Mieux communiquer

- S'affirmer positivement
 - Développer la maîtrise de soi
 - Savoir dire non
 - Adresser des messages « le Je »
- Développer son sens de l'écoute
 - Ecoute active
 - Le verbal et le non-verbal
 - Le feed back : écouter et reformuler
 - Comprendre et tenir compte
- Vivre et gérer des situations interpersonnelles tendues
 - Etablir un scénario gagnant / gagnant
 - Valoriser

Informier et s'informer

- Recueillir des informations (hiérarchie, collaborateurs, pairs...)
 - Formaliser son besoin, écouter et observer
 - Poser des questions précises : les questions investigatrices
 - Recueillir, sélectionner
 - Hiérarchiser
- Transmettre une information
 - Ecrite ou orale
 - Leurs caractéristiques
- Donner un sens à l'information
 - Le quadrilatère : locuteur, auditeur, circonstances, contenu
 - Expression : audible, claire, vivante
 - Faire accepter un projet
 - Transmettre une information à différents interlocuteurs
- Adresser des messages complexes
- De la consigne à la demande

Prendre confiance dans sa posture de manager

Objectifs

- Identifier les fondements de la légitimité dans ses nouvelles fonctions
- Agir sur les leviers permettant de développer sa légitimité managériale
- Gagner en légitimité dans les situations délicates

Public concerné

Manager ayant un lien hiérarchique direct avec ses collaborateurs

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour (7 heures)

Animateurs

Formateur expérimenté

Effectifs

10 participants maximum

Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Vidéos pédagogiques

Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

Déterminer son style relationnel

- Test d'affirmation de soi et de communication
- Les causes du manque d'affirmation de soi
- Les conséquences des 3 comportements inefficaces
- Les liens entre affirmation de soi, confiance en soi et estime de soi

Valorisation et reconnaissance : comment donner du feedback ?

- L'importance des signes de reconnaissance et du feedback pour entretenir la motivation
- La valorisation formelle et informelle ainsi que les techniques de reconnaissance efficaces

Réagir aux comportements inadaptés

- Les parades face à la passivité
- La gestion de l'agressivité
- Repérer et désamorcer les manipulations
- Echanges et retours d'expériences sur des réactions non assertives : fuite, attaque, manipulation

Critiques : savoir les formuler et savoir les recevoir

- Le recadrage, étapes et méthodes
- Préparer la critique avec la méthode DESC
- Envisager la critique reçue comme une information permettant d'évoluer
- Répondre sereinement aux critiques justifiées
- Gérer les reproches agressifs

S'affirmer tranquillement dans une relation

- Faire des demandes à ses collaborateurs
- Développer sa légitimité pour transmettre des directives
- Formuler des demandes à sa hiérarchie
- Savoir dire non à ses collaborateurs lorsque c'est nécessaire
- Développer son sens de la répartie

Muscler la confiance en soi et construire une charte d'équipe

- Identifier ses qualités et ses réussites pour asseoir les bases de la confiance en soi
- Voir les difficultés comme des opportunités d'évolution
- Faire taire les petites voix qui nous découragent et nous empêche d'avancer

Mobiliser l'intelligence collective

Objectifs

- Améliorer la performance et la créativité, notamment dans des situations complexes
- Intégrer les méthodes et outils collaboratifs à ses pratiques managériales

Public concerné

Manager hiérarchique et fonctionnel

Prérequis

Connaitre les fondamentaux du management d'équipe

Durée

2 jours (14 heures)

Animateurs

Formateur expérimenté

Effectifs

10 participants maximum

Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Jeux de rôle
- Mises en situation

Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

Identifier les clés de l'intelligence collective

- Atelier : expérimenter une dynamique de performance d'équipe
- Dégager les critères clés d'un fonctionnement efficient d'une équipe
- Identifier les composantes d'une équipe cohésive et collaborative

Atelier : tester sa posture personnelle de travail en équipe

Diagnostiquer votre équipe et vos pratiques managériales

- Situer le niveau de maturité collaborative de son équipe
- Identifier les points de progression personnels et collectifs vers l'intelligence collective

Atelier : évaluer sa posture de manager face au collectif

Connecter les différents types d'intelligences des membres de son équipe

- Repérer les différents types d'intelligences et modes de fonctionnement de ses collaborateurs
- Stimuler la cohésion et les synergies au sein de son équipe, par la complémentarité de ses membres
- Prendre en compte les réactions émotionnelles et gérer les conflits

Mettre en place l'intelligence collective : outils et méthodes

- Animer des réunions collaboratives
- Résoudre avec l'équipe des problèmes complexes
- Mutualiser les apprentissages
- Stimuler les idées créatives
- Prendre des décisions

Les outils collaboratifs digitaux du manager de demain

- Identifier les outils collaboratifs utiles pour travailler en temps réel et à distance (groupe de partage, outil de suivi de tâche, de planification...)

Cas pratique : expérimenter les principaux outils collaboratifs

Préparer l'action, être porteur d'une dynamique nouvelle

- Poser des points de progression individuels et collectifs
- Planifier les réalisations collectives

Cas pratique : s'entraîner à présenter une démarche collective à son équipe

Process communication®

Objectifs

- Développer ses capacités communicationnelles et relationnelles en situations professionnelles.
- Améliorer sa flexibilité relationnelle, adopter la Process Communication® pour construire des relations de travail harmonieuses
- Anticiper et gérer les conflits, les situations stressantes

Public concerné

Toute personne souhaitant développer sa communication interpersonnelle via le modèle Process communication®

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours (14 heures)

Animateurs

Formateur expérimenté

Effectifs

10 participants maximum

Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Jeux de rôle
- Mises en situation

Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

Mieux se connaître, et développer sa capacité à communiquer

- Situer son type de personnalité et son évolution dans le temps
- Identifier ses conditions de réussite (atouts et motivations) et savoir les utiliser
- Repérer les situations qui, pour soi, sont sources de stress et apprendre à les gérer

Apprendre à connaître ses interlocuteurs et réagir de façon adaptée

- Être capable d'identifier le type de personnalité de ses interlocuteurs
- Repérer leurs sources de motivation et développer cette motivation
- Comprendre les "mécommunications" (malentendus, désaccords, conflits) et savoir les résoudre

Développer une communication individualisée

- Mettre en œuvre les stratégies d'action et de relation
- Optimiser la motivation de chacun et faire s'exprimer pleinement son potentiel

Cas Pratique : Apport théorique de la Process Communication®. Savoir faire évoluer ses méthodes de travail.

- Comprendre les concepts de base de la Process - Communication® (PCM)
- Distinguer le processus de communication (la manière de dire) de son contenu (ce qui est dit)
- Comprendre la structure de personnalité
- Identifier les caractéristiques des six types de personnalité
- Utiliser une grille de lecture systémique pour chaque type de personnalité
- Repérer les caractéristiques des six types de personnalité et leurs modes de communication
- Découvrir son Inventaire de personnalité (IDP)

- Repérer l'environnement humain adapté à chaque type de personnalité
- Comprendre les différentes manières d'entrer en relation avec les autres
- Repérer la zone de confort relationnelle de chaque type de personnalité
- Développer une communication positive
- Comprendre la règle de la communication et les modes de perception de chaque type de personnalité
- Accroître son impact en adaptant sa communication et son style de management à la personnalité de chacun
- Déclencher et entretenir sa motivation

Identifier et nourrir les besoins psychologiques qui conditionnent la motivation et les choix de chacun

- Prévenir et gérer les comportements de stress
- Comprendre les effets du stress dans la communication et ce qui génère du stress chez l'autre
- Identifier les comportements associés aux trois degrés de stress chez l'autre (« drivers », mécanismes d'échec et désespoir)
- Savoir revenir à une communication positive.
- Gérer les situations d'incompréhension, inefficacité, conflits

Cas Pratique : élaborer son plan d'action personnel pour développer son agilité au quotidien

Argumenter pour convaincre

Objectifs

- S'approprier les principes de l'argumentation pour convaincre un interlocuteur ou un auditoire
- Développer sa force de persuasion
- Engager son équipe vers les objectifs définis

Public concerné

Toute personne en situation de management

Prérequis

Aucun

Durée

2 jours (14 heures)

Animateurs

Formateur expérimenté

Effectifs

10 participants maximum

Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Jeux de rôle
- Mises en situation

Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

Se poser les bonnes questions

- Convaincre qui ? Pour quelles raisons ? Dans quel but ? A quel moment ? Distinguer convaincre et persuader

Exercice : convaincre un inconnu en 1 minute maximum

Voir et pratiquer l'argumentation

- Une stratégie et non une manipulation
- Utiliser l'argumentation comme un outil au service d'une communication intelligente et intelligible
- Les Sophistes versus la Maïeutique : distinguer l'argumentation comme exercice de style vide d'émotion et l'art d'établir un rapport avec l'autre

Exercice : sur un thème choisi, défendre avec la même ferveur tout et son contraire

Connaître sa cible

- Distinguer les profils logiques et intuitifs, séquentiels et analytiques et les pensées en arborescences
- Utiliser l'écoute réceptive et l'écoute active pour obtenir des informations sur l'autre

Exercices d'identification des profils et des émotions d'autrui

S'adapter pour convaincre

- Utiliser les différents canaux et chemins cognitifs sensoriels : auditif, visuel, kinesthésique
- Utiliser son hémisphère cérébral gauche et son hémisphère cérébral droit

Exercices : jeux de rôles sous forme de discours

Manier l'argumentation comme un art et comme un jeu

- Etayer et développer son champ lexical et sémantique
- Utiliser sa voix, son phrasé et sa respiration pour donner de l'emphase
- Savoir se distancer du fond
- S'amuser avec la répartie

Exercices pour développer son pouvoir de persuasion

Utiliser les plans oraux et le storytelling pour structurer son argumentaire

- Le plan SPRI - Le plan crescendo - Le plan chronologique - Le plan Journal Télé - L'art du storytelling

Mener des échanges gagnant/gagnant grâce à l'analyse transactionnelle

- Comprendre les états du « moi » et leur influence sur les transactions
- Changer d'état pour adapter sa posture et ses arguments selon les interlocuteurs

Exercice de négociation sur des cas ciblés

Valoriser son équipe au quotidien

Objectifs

- Identifier les forces et complémentarités des membres de son équipe pour travailler efficacement ensemble
- Adopter un management innovant qui valorise l'esprit d'équipe
- Instaurer la confiance individuelle et commune, développer la motivation pour accroître l'efficacité de son équipe
- Préparer, accompagner et rassurer son équipe pour faire face aux changements permanents

Public concerné

Responsable opérationnel, manager de proximité, manager transversal, chef de projet, responsable et membre d'une équipe de travail

Prérequis

Une expérience managériale d'un an minimum est conseillée pour participer à cette formation

Durée

1 jour (7 heures)

Animateurs

Formateur expérimenté

Effectifs

10 participants maximum

Accès aux locaux

Locaux conforme à l'accueil des personnes à mobilité réduite

Moyens pédagogiques

- Tableau blanc / paperboard
- Vidéoprojecteur
- Support de cours
- Jeux de rôle
- Mises en situation

Méthodes pédagogiques

- Magistrales
- Interrogatives
- Démonstratives
- Actives
- Expérientielles

Evaluations et suivi de formation

- Evaluation préalable et évaluation à chaud
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation

Créer la synergie au sein de l'équipe

- Les différents niveaux de maturité d'une équipe
- Les stades de maturité relationnelle des collaborateurs
- Valoriser l'esprit d'équipe et renforcer le sentiment d'appartenance
- Instaurer la confiance au sein de l'équipe, favoriser échanges et solidarité : compétitif versus coopératif
- Développer la cohésion et la compétence collective : les 4 rituels d'animation nécessaires à la dynamique de l'équipe

Analyse et auto-diagnostic de sa propre équipe - plan d'actions associé

Motiver et impliquer par une communication adaptée

- Utiliser la structure logique de la communication
- Mobiliser l'équipe autour d'un message fédérateur
- Différencier les temps d'une communication efficace
- Donner du sens, rester vrai, transmettre valeurs et vision, utiles dans l'action
- Rassurer face au changement

Exercice : annoncer un nouveau projet

- Soigner la relation individuelle avec ses collaborateurs
- Pratiquer le bon niveau d'écoute et oser dire : alterner écoute et existence dans la relation inter-individuelle

Reconnaître et valoriser les membres de l'équipe

- Distinguer motivation, satisfaction, implication : idées reçues en matière de motivation
- Repérer les besoins individuels et collectifs
- Pratiquer les signes de reconnaissance au quotidien
- Réussir des feed-back positifs : pièges à éviter et bonnes pratiques
- Analyse d'un cas collaborateur

Développer l'autonomie et les compétences

- Permettre la montée en compétences : étapes chronologiques de l'acquisition de compétences et rôle du manager
- Partager les apprentissages : mutualiser les compétences
- Favoriser l'autonomie et la prise d'initiative : savoir responsabiliser
- La balance doute-confiance : outil au service d'une communication authentique et efficace
- Adopter les réflexes du manager coach pour accélérer l'appropriation des compétences

Mise en situation sur des situations spécifiques de management

Élaborer un plan d'action pour son équipe : feuille de route et objectifs de progrès