

MANAG'ÊTRE

Communiquer efficacement pour manager constructivement

Durée : 21,5 heures
Dont 2 x 2 heures en coaching individuel

Thème : Communication relationnelle & Management

Public concerné : toutes personnes en situation de management, désireuses d'améliorer leurs relations professionnelles et posture managériale.

PRÉ-REQUIS

- ✓ Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Connaître et comprendre le fonctionnement de l'humain
- Savoir se positionner dans ses relations
- Avoir une parole efficace
- Appréhender les clés du management collaboratif dans son environnement

OBJECTIFS OPERATIONNELS ET CONTENU DE LA FORMATION

Partie 1 : Comprendre et s'approprier les bases de la communication relationnelle

- 1- Auto-analyse de ses compétences en communication
 - ✓ Identifiez vos atouts et vos difficultés
 - ✓ Se fixer des objectifs de développement réalistes
- 2- Comprendre les mécanismes de la communication :
 - ✓ Identifier sur soi et les autres un état de changement : réactions humaines du connu et de l'inconnu ; mieux se connaître et comprendre les comportements des autres
 - ✓ Gérer des émotions : distinguer émotions et comportements ; s'exprimer lorsque c'est émotionnellement possible pour moi et mon interlocuteur pour anticiper les conflits
 - ✓ Envoyer et recevoir un message efficacement grâce au schéma de la communication : les rôles de l'émetteur et du récepteur
 - ✓ Être conscient de la différence de perception : développer et comprendre la tolérance - Questionnaire sur les styles de communicants : se connaître soi-même, comprendre, tolérer les autres et s'y adapter

Objectif : distinguer « Communication constructive » (raisonnée) et « Mé-communication » (réactionnelle)

3- Communiquer efficacement :

- ✓ Développer sa communication verbale et non-verbale : le poids des attitudes dans la relation ; adapter son discours à son interlocuteur (niveau technique et d'information)
- ✓ Développer son Ecoute active et son Oser dire : s'affirmer avec respect ; accueillir le point de vue des autres et exprimer le sien ; rester dans la communication pour faire émerger de nouvelles idées (recherche de solution)
- ✓ Donner son point de vue : apprendre à savoir comment dire ; Opinion/Fait/Sentiment (méthode DESC)

Partie 2 : Ancrer cette communication dans sa pratique managériale

1. Les styles de management :

- ✓ Reconnaître et différencier les différents styles de management ;
- ✓ Connaître son style et apprivoiser les autres ;
- ✓ Adapter le style de management à la situation.

2. Les rôles du manager :

- ✓ Analyse de ses rôles propre à son poste de manager (techniques et humains) ;
- ✓ Les autres rôles existants ;
- ✓ La culture du Feed-Back ou Amélioration continue ;
- ✓ Les valeurs du manager : déontologie, courage...

3. La communication relationnelle appliquée au management :

- ✓ Développer des comportements efficaces ;
- ✓ Accueillir et orienter les comportements de ses collaborateurs ;
- ✓ Faire face aux situations conflictuelles (les émotions) ;
- ✓ Savoir dire NON et expliquer pourquoi ;
- ✓ Comprendre le système relationnel et ses outils dans un ensemble complexe.

4. Le phénomène de la motivation :

- ✓ Comprendre le phénomène de la motivation ;
- ✓ Suivi individuel et collectif.

5. Les difficultés du manager :

- ✓ L'isolement ;
- ✓ Les relations subordonnées et avec sa hiérarchie : se positionner ; défendre son équipe et respecter les choix stratégiques ;
- ✓ Manager ses anciens collègues ;
- ✓ Se repérer dans un système complexe.

Réflexion et travail sur son management :

- Analyse des profils des collaborateurs,
- Mise en place d'outils de suivi ou de communication,
- Lien avec la hiérarchie,
- ... selon les besoins et difficultés des participants.

SEQUENCEMENT

Amont : un audit en entretien téléphonique individuel ou un entretien tripartite avec le N+1

Mois 1 :

- 1 jour collectif : sur la communication relationnelle
- 1 rdv individuel coaché (2h) : avancer sur un objectif ou débloquer une situation...

Mois 2 :

- 1 jour en collectif sur les aspects techniques de la com nécessaire aux participants (prise de la parole, management, conflit, animer une réunion...)
- 1 rdv individuel coaché (2h) : approfondir l'aspect technique

Mois 3 :

- ½ journée en collectif : plan d'actions individuel et bilan

+ **Travail intersession** : plan d'actions individuel et personnalisé pour ancrer les nouveaux mécanismes

Aval : un entretien tripartite avec le N+1

+ **6 mois** : débriefing de 2 heures en collectif (à distance)

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES :

La pédagogie de Roxane est issue des techniques de l'improvisation théâtrale pour une formation : **Vivante, Participative et Applicative.**

Elle intervient sur les 3 axes d'apprentissages : **Savoir ; Savoir-être ; Savoir-faire**

Méthodes et outils :

- ✓ Travail dans un cadre commun (écoute active, droit à l'erreur, bienveillance...)
- ✓ Exercices de développement de compétences individuelles
- ✓ Apports théoriques personnalisés : expérimentation des outils par la mise en situation
- ✓ Introspection personnelle écrite
- ✓ Echanges d'expériences
- ✓ Questionnaires de personnalité
- ✓ Retours pédagogiques sur les mises en situation :
 - Retour du participant (prise de recul sur soi)
 - Retour des observateurs (« écoute active » et « comment dire »)
 - Débriefing de la formatrice
- ✓ Suivi : fiche « Plan de progrès individuel »
 - Se fixer des objectifs en début de la formation
 - Prendre des notes pendant la formation sur les thèmes marquants
 - Définir un plan d'action personnel (ancrage)

METHODES D'EVALUATION DES ACQUIS :

- ✓ **Fiche « plan de progrès individuel »** remplir par le stagiaire :
 - au début pour y annoter sa connaissance de lui sur ses compétences relationnelles estimées (atouts et biais) ;
 - pendant la formation pour y noter ses prises de conscience et acquisitions ;
 - et à la fin pour y définir son plan d'action (atouts à maintenir et comment ; biais à travailler et avec quels outils/méthodes...) et suivi dans la mise en œuvre.
- ✓ **Questionnaire d'évaluation des acquis** : en fin de formation, le participant indique son niveau de connaissance, habileté et disposition : avant la formation et après pour prendre conscience de son évolution.

SUPPORT STAGIAIRE :

- ✓ 1 support pédagogique papier reprenant les éléments de la formation est remis à chaque participant au début de la formation