

## La communication au cœur du management

### INTÉRÊTS DE CETTE FORMATION :

Chaque manager, chaque responsable d'équipe doit développer une réelle compétence en matière de communication. L'absence ou l'insuffisance de communication et d'information peut conduire l'équipe à être démotivée, à être inefficace... La communication est au cœur du management.

### OBJECTIFS :

- ✓ Savoir transmettre et faire passer un message à son N+1 et N-1
- ✓ Réussir à être convaincant dans sa communication
- ✓ Réussir à dire ce qu'on a à dire en respectant son/ses collaborateur(s)
- ✓ Prévenir, faire face et gérer un conflit interpersonnel
- ✓ Prendre de l'assurance dans sa façon de communiquer

### THÈMES abordés

#### Bases de communication et autodiagnostic personnel

Les bases de la communication orale en groupe et interpersonnelle  
Diagnostic sur son profil de communicant (attitudes de Porter)

#### Communication et management d'équipe

Besoins, attentes et demandes de l'équipe  
Identifier les motivations de chacun en matière de communication  
Les fondamentaux de la communication : cinq facteurs pour être entendu  
La recherche d'influence : des méthodes pour avoir de l'impact en réunion  
*Jeu de rôle : Présenter un nouveau projet à son équipe*

#### Le rôle fondamental du manager dans la communication

Aider l'autre à s'exprimer  
Pratiquer l'écoute active, le questionnement, la reformulation  
Faire un feed-back constructif : Valoriser l'équipe, valoriser l'individu

#### La communication ascendante et descendante

Les différents types d'information  
Choisir le bon moment pour relayer une information  
Savoir quoi dire et ne pas dire  
*Atelier : Restitution à son équipe d'une chaîne d'informations*

#### Être convaincant

Savoir présenter ses idées et ses arguments – Méthode FAFO  
Les 5 modes de communication  
Structurer son propos de façon claire et précise  
Savoir dynamiser et inciter à l'action  
*Exercice en groupe : Revoir une présentation selon les 5 modes*

#### Adopter un comportement spécifique pour chaque interlocuteur

Savoir dire ce qu'on a à dire - l'assertivité – Méthode DESC  
Se comporter face au furieux, au bavard, au passif, au négatif, au nonchalant...

#### Repérage, anticipation et gestion des situations conflictuelles

Les signes avant-coureurs  
Recherche des causes  
Mise en place des solutions  
Répondre aux agressions verbales

**DUREE :**  
**2 jours**

**FORMULES :**  
**Intra**  
**Formaching**

**PRIX :**  
Nous consulter

**PUBLIC :**  
Toute personne  
encadrant une  
équipe

**PARTICIPANTS**  
De 1 à 10 pers

**PEDAGOGIE**  
*Pratique : 80%*  
*Théorie : 20%*

Autodiagnostic  
Entraînement  
individuel et collectif

**Mise en situation à  
partir de cas réels  
de l'entreprise**

Jeux de rôles

Partage  
d'expérience

Apport théorique  
Conseils pratiques

**EVALUATION**  
Evaluation à chaud