

PROGRAMME DE FORMATION

THEMATIQUE : La Communication dans les relations professionnelles

NIVEAU : Initial

TYPE D'ACTION : Action de formation

TARIFS : Voir le devis ci-joint ou la grille tarifaire (site internet, affiché dans nos locaux).

DELAI D'ACCEPTATION : Mise en place de votre formation, dès retour du devis signé et accord du financement.

DUREE : Deux journées, soit 14 heures

LIEU : Sur site **ou** Dans nos locaux

PUBLIC : Managers intermédiaires (Cadres intermédiaires – Chefs de service)

ACCESSIBILITE HANDICAPE : Conditions d'accueil et d'accès au public en situation d'handicap.

EFFECTIF : de 3 à 10 personnes par session.

PRE-REQUIS : Aucun prérequis spécifique – les apprenants ont des compétences de base dans la conduite de réunion et la communication interpersonnelle.

INTERVENANT : Bernard MICHAUD, formateur en management, communication et formation de formateur.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- Etre mesure de déjouer les tactiques ou les stratégies mises en place lors de réunion à fort contenu sur le fond et sur un plan émotionnel
- Elaborer les stratégies offensives ou défensives dans la gestion des crises et conflits
- Conserver le leadership au cours de réunions (avec les syndicats et les instances représentatives du personnel) et intégrer la notion de leadership dans le sens de « garder la main »
- Animer des séances et recadrer éventuellement des participants – utiliser les outils du « tac au tac » dans les situations tendues, ubuesques ou déconnectées de réalités d'entreprise
- Mettre du liant et du lien dans la relation avec les collaborateurs, intégrer le concept de client interne dans un schéma systémique de l'entreprise
- Eviter les erreurs, les comportements et les maladresses qui occasionnent une mauvaise gestion des conflits
- Développer une capacité à la méta-communication (point fort pour reprendre une situation critique)
- Utiliser les principes et les outils de la négociation
- Apaiser les conflits (et les crises) en utilisant tous les outils et la palette de la gestion des conflits

CONTENUS DE LA FORMATION :

- La méta-communication, l'indispensable outil dans les relations tendues
- La négociation et les fondamentaux de la négociation
- Les techniques de prise de parole en public sous le prisme de l'ethos, le pathos et le logos
- Les recadrages durant les activités groupales
- Le « pouvoir sur » et le « pouvoir de » : deux pouvoirs opposés
- Les outils de décripation des conflits, faire retomber la température émotionnelle
- Le leadership en question, fondements et vérité – la notion d'autorité sans l'autoritarisme
- Les recadrages par la déstabilisation et la reconstruction
- Le « tac au tac » : technique communicationnelle efficace, les principes et les moyens
- Gestion des conflits et des crises (séparation, neutralisation, réconciliation)
- Les maladresses et le sur-accident communicationnel
- Les conflits par téléphone – les conflits avec la clientèle – les tensions internes dans un rapport dit « client interne » - client interne : identification à reprendre ou lorsqu'un mot implique des obligations importantes
- La diplomatie dans l'art de dire les vérités
- La préparation d'une séance et les tentatives de « coup d'état » pour dévier sur des sujets annexes – principes managériaux de conduite de réunion en situation critique
- La création d'arguments spécifiques face aux oppositions dures
- La politesse positive et négative, les outils facilitateurs de la communication
- Analyse des pratiques oratoires en situation (filmée)
- La création de la symétrie dans le rapport à l'autre – la position basse – la position haute

LES METHODES PEDAGOGIQUES :

- La pédagogie est basée sur une interaction permanente entre les participants et le formateur. Le formateur met les participants le plus possible en activité, grâce à des S.R.P. (Situation à Résolution de Problème). C'est une pédagogie par l'action
- L'objectif, pour le formateur, est de garantir un corpus de connaissances pour l'ensemble des apprenants en gestion des conflits. Si les pratiques sont diverses, chacun doit pouvoir regarder son propre management à la lumière des concepts, chacun doit pouvoir se situer et jauger rapidement sa capacité « à gérer les situations critiques et difficiles »
- Cette formation « riche et intense » combine des apports conceptuels et se construit également par des exercices de simulation et des analyses de pratique (de recadrage, de reprise en main, etc.).
- Le formateur utilise l'outil « vidéo afin de restituer « en effet miroir » les réalités managériales, des extraits de films (tirés du cinéma) et des vidéos diverses.
- Interprétation en tant qu'acteur dans des jeux de rôle, une situation est donnée afin de mettre en évidence l'utilisation des divers savoirs, savoir-faire ou savoir-être sous-jacents des apprenants. L'analyse des pratiques s'élabore à partir des scénariis réalisés (construction par l'analyse des pratiques) : Commentaires : les apprenants devront « jouer » des scènes de la vie d'un manager dans le cadre de leur activité. Les séances sont filmées et permettent de déterminer des axes de progrès en termes de didascalies (c'est-à-dire d'indications d'action). Nous précisons que pour des raisons d'éthique professionnelle et du respect de la personne, les apprenants ne souhaitant pas être filmés verront leur souhait totalement respecté et le formateur pratiquera la restitution directe.

LA SANCTION DU STAGE : Délivrance d'une attestation de fin de stage et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises.

Évaluation pédagogique en cours et en fin de formation : évaluations formatives pour valider les compétences acquises, lors du stage (questions posées par le formateur aux apprenants en cours de formation) - axes personnalisés d'amélioration – test de connaissances en fin de formation (évaluation sommative) et document adressé en fin de formation aux apprenants pour déterminer les retombées en entreprise.

Évaluation de satisfaction « à chaud » : elle permet à chaque stagiaire d'exprimer son opinion sur le déroulement du stage au travers de divers indicateurs de qualité.

Évaluation de satisfaction « à froid » : un mois après la formation, le stagiaire a la possibilité de formuler son ressenti sur la formation, son efficacité, son bien-fondé avec un regard plus objectif, riche d'un mois d'expérience nouvelle. L'analyse de ces retours nous permet d'améliorer sans cesse nos formations et de les adapter au plus proche du besoin de nos clients.

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

Tous nos intervenants ont leur matériel pédagogique (ordinateur, vidéo projecteur) lorsqu'ils se déplacent.

Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board

Dans nos locaux :

- ✓ Nos locaux sont équipés de manière à assurer le bon déroulement de toute formation.
- ✓ Une machine à café ainsi que du thé sont gracieusement mis à la disposition de nos stagiaires.

