

ANIMER SUR LA DIMENSION INDIVIDUELLE

Maîtriser ses communications interpersonnelles et réussir ses entretiens de management.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Permettre au participant de :

POUR ÊTRE PLUS EFFICACE DANS SA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Connaître et comprendre les mécanismes de communication interpersonnelle en situation professionnelle,
- Développer sa capacité à communiquer en situation hiérarchique (communication ascendante, descendante, latérale),
- Repérer ses propres attitudes et les adapter en fonction des situations,
- Utiliser les techniques de communication qui favorisent le dialogue,
- Prendre en compte les situations individuelles de ses interlocuteurs (culturelles, personnelles, etc.) et lutter contre nos jugements de valeurs.

POUR ÊTRE PLUS EFFICACE DANS SON ANIMATION INDIVIDUELLE

- Identifier les différents types d'entretien de management et maîtriser les étapes de leur mise en œuvre (préparation, conduite, suivi),
- Savoir déclencher certains entretiens spécifiques (aide, recadrage, évolution...).

PERSONNES CONCERNÉES

Cette formation est destinée aux managers débutants ou non. Pas de prérequis exigé.

CONTENU DE LA FORMATION

1. Rappel sur les mécanismes de base de la communication

- Comment fonctionne la communication interindividuelle
 - o Les deux composantes de la communication : verbale et non verbale
 - o Le schéma de la communication et les difficultés inhérentes
 - o Les trois registres de la communication : Faits, Opinions, Sentiments

- Comment nos attitudes spontanées influencent notre manière de communiquer
 - o Nos attitudes spontanées face à autrui : nos positions de vie
 - o La subjectivité de nos perceptions et son impact sur la qualité des échanges : les stéréotypes, les croyances et les aprioris qui filtrent nos perceptions
 - o Les attitudes fondamentales en situation de communication interindividuelle selon le modèle de PORTER
 - o Se centrer davantage sur son interlocuteur pour progresser et être plus efficace dans ses communications

2. Les différents entretiens de management

- Les principaux types d'entretiens
 - o L'entretien d'accueil/intégration
 - o L'entretien de suivi individuel
 - o L'entretien de recadrage
 - o L'entretien d'aide
 - o L'entretien de reconnaissance
 - o L'entretien de recrutement
- La place de ces entretiens dans le dispositif d'animation et les modalités de préparation
Pour chacun de ces entretiens, il s'agira de :
 - o Les situer dans le dispositif d'animation en fonction des objectifs poursuivis,
 - o Définir leur périodicité et les règles du jeu qu'implique leur mise en œuvre,
 - o Définir le contenu et le produit de sortie attendu,
 - o Réfléchir sur les conditions de réussite : préparation et conduite.
- La dynamique de conduite de ces différents entretiens
La structuration de l'entretien
 - o Chaque entretien répond à un objectif spécifique qui renvoie à une structuration bien précise. Un entretien n'est pas une conversation à bâtons rompus, c'est la finalité visée qui dicte le mode de conduite de l'entretien.
Les techniques de communication qui favorisent le dialogue
 - o Savoir poser des questions pour recueillir des informations
 - o Savoir pratiquer l'écoute et vérifier ce que l'on a compris
 - o Savoir exprimer son point de vue pour qu'il soit compris, et formuler une critique pour qu'elle soit recevable

- Savoir exprimer son ressenti pour donner du poids à son discours
- Savoir formuler des propositions motivantes

Savoir conclure un entretien :

- Un entretien est un acte de communication finalisé
- S'assurer que l'objectif visé est atteint
- Comment impliquer le collaborateur dans le suivi



MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- La pédagogie utilisée est impliquante (bilan, situations personnelles, définition d'objectifs, jeux de rôle).
- Réflexions individuelles et échanges en grand groupe alternent avec des exercices en sous-groupes.
- Autodiagnostic.
- Exercices pratiques et simulations d'entretiens avec utilisation de la vidéo : les cas sont proposés par les stagiaires qui remplissent un questionnaire préalable, ou par l'animateur.
- Apports théoriques et méthodologiques sont repris dans la documentation qui est conçue pour être utilisée au cours de la formation et consultée après.



DURÉE

Durée de 3 jours sur 2 mois, représentant 21 heures au total de formation.