

## Bien communiquer pour manager

Les programmes de formation de CONSENSO sont adaptés et « sur-mesure »

Prérequis	Expérience souhaitable en management
Condition d'accès à la formation :	Test de positionnement
Pédagogie :	Présentielle
Lieu	A définir
Durée : 14 heures	2 jours
Evaluation en début de formation	Recueil des besoins
Tarif	1.150,00€
Nombre de participants par groupe :	Minimum 5 personnes, maximum 8 personnes

### Objectifs :

En fin de formation, le participant sera capable de :

- Distinguer les faits, les jugements, et les ressentis ; et dépasser les préjugés et les stéréotypes
- Communiquer avec 12 personnalités fortes (colérique, timide, autoritaire, lymphatique, ...)
- Décrire et identifier les attitudes de communication : manipulatrice, agressive, passive, assertive et pédagogique
- Faire son autodiagnostic sur les 5 attitudes, et définir la cible
- Formuler un compliment, et aussi savoir y répondre
- Formuler une demande, et aussi savoir y répondre (savoir dire non, négocier, ...)
- Formuler une critique, et aussi savoir y répondre

### Programme :

#### Jour 1

Introduction par un tour de table, pour échanger sur les situations et les difficultés rencontrées (suite aux retours terrain)

#### **Ateliers de mise en situation :**

- Création de saynètes permettant aux participants de s'entraîner à des situations de communication plus complexes,
- Mise à disposition d'outils concrets mnémotechniques afin de rendre les situations plus simples à maîtriser,
- Créer l'opportunité de s'entraîner pour chacun des participants.

#### **Concepts abordés :**

- Faits, Jugements, Ressentis, Personnalités, Verbal / Non-verbal,
- Attitude manipulatrice, Attitude agressive, Attitude passive, Attitude assertive

- Formuler un compliment, Formuler une demande, Formuler une critique, Répondre à un compliment, Répondre à une demande, Répondre à une critique

**Tests d'autodiagnostic réalisés pendant la formation pour identifier le style de communication le plus souvent utilisé (passive, agressive, manipulatrice ou assertive)**

## Jour 2

### La gestion de conflit

#### **Objectifs :**

- Connaitre et reconnaître les différents types de conflit.
- Prévenir et anticiper le/les conflits
- Analyser les conflits pour les résoudre de façon efficace

#### **Thèmes abordés :**

1. Problème ou conflit ?
2. Les grandes familles de conflits
3. Styles de comportement face à l'agressivité (tests et débriefing)
4. Démarche de résolution d'un conflit interpersonnel
5. Démarche de résolution d'un conflit au sein de l'équipe
6. Exercices et mises en situation de résolution de conflits

**Finalité :** A l'issue de la formation, une valuation écrite sera réalisée. Une attestation de stage sera remise au stagiaire.