

Optimiser sa communication managériale



Objectifs généraux

- Renforcer ses compétences en communication interpersonnelle dans un contexte managérial.
- Adapter sa communication à la diversité des profils et des situations professionnelles.
- Développer une posture de manager communicant favorisant la motivation, la cohésion et la performance.
- Savoir gérer les situations de communication difficiles (conflits, recadrages, tensions).

Informations pratiques

Durée : 2 jours (14 heures).

Nombre de participants : Maximum 12 personnes.

Prérequis : Aucun prérequis technique. Une première expérience en management est souhaitable.

Public cible : Managers, chefs d'équipe, responsables de service, coordinateurs, encadrants de proximité.

Lieu de formation : En présentiel ou en intra-entreprise (locaux MR FORMATION ou structure cliente).

Délais et modalités d'accès

- Entrée en formation sous **15 jours** à réception de la demande et validation du dossier d'inscription.
- Accès facilité via inscription par mail ou formulaire en ligne.
- Convocation transmise par mail avec plan d'accès et informations logistiques.

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et d'ateliers pratiques.
- Conformément à l'ADN MR FORMATION, nos ateliers utilisent la **ludo-pédagogie** : jeux de rôles, simulations, quizz, mises en situation managériales réelles...
- Remise d'un support de synthèse reprenant les bonnes pratiques définies lors de l'atelier.

Modalités d'évaluation

- Évaluation des acquis tout au long de la formation : tests, études de cas, simulations, quiz, exercices de mise en pratique.
- Évaluation de la satisfaction « à chaud ».
- Feuilles d'émargement quotidiennes.

☐ **Accessibilité :** Pour le bon déroulement de la formation, merci de signaler toute situation nécessitant une adaptation particulière (situation de handicap ou autre). MR FORMATION mettra en place les ajustements nécessaires afin de garantir l'accessibilité et le confort de chaque participant.

Résumé de la formation (2 jours / 14h)

Jour 1 : Comprendre et ajuster sa communication managériale

1

Les fondamentaux de la communication interpersonnelle

Durée : 1h45

Objectif opérationnel : Identifier les mécanismes de la communication et les principaux freins.

2

Adapter son style de communication à son interlocuteur

Durée : 2h

Objectif opérationnel : Décoder les profils et ajuster son discours selon les situations.

3

La posture du manager communicant

Durée : 2h

Objectif opérationnel : Développer assertivité, écoute active et feedback constructif.

4

Atelier de mise en pratique : communiquer avec impact

Durée : 1h15

Objectif opérationnel : Appliquer les techniques vues à des situations professionnelles réelles.

Jour 2 : Communiquer efficacement dans les situations managériales complexes

1

Gérer les émotions et les tensions en communication

Durée : 1h45

Objectif opérationnel : Identifier ses propres réactions et adopter une communication apaisée.

2

Recadrer et motiver efficacement

Durée : 2h

Objectif opérationnel : Maîtriser les entretiens de recadrage et les messages difficiles.

3

Communiquer dans le changement et fédérer

Durée : 1h45

Objectif opérationnel : Renforcer l'adhésion de l'équipe autour d'un projet ou d'une évolution.

4

Atelier de synthèse et plan d'action personnel

Durée : 1h30

Objectif opérationnel : Formaliser les acquis et les engagements concrets à mettre en œuvre.

Déroulé pédagogique détaillé (Jour 1 / 7h)

Séquence 1 – Les fondamentaux de la communication interpersonnelle (1h45)

Objectifs opérationnels :

- Identifier les éléments clés du processus de communication.
- Repérer les sources de malentendus et de conflits.

Contenu détaillé :

- Le schéma de la communication (émetteur, message, canal, récepteur, feed-back).
- Les obstacles : filtres, perceptions, émotions, interprétations.
- Les leviers d'une communication claire et efficace.

Exemples concrets : échanges hiérarchiques mal compris, transmission d'instructions ambiguës.

Méthodes pédagogiques : quiz interactif, mini-jeux de rôle, étude de cas d'un malentendu professionnel.

Évaluation : restitution collective et auto-évaluation.

Séquence 2 – Adapter son style de communication à son interlocuteur (2h)

Objectifs opérationnels :

- Identifier les différents styles de communication et leurs impacts.
- Adapter sa communication selon les profils de collaborateurs.

Contenu détaillé :

- Typologies comportementales (DISC ou équivalent).
- Identifier son propre style managérial.
- Adapter ton, rythme, vocabulaire, et niveau de directivité selon le profil.

Exemples concrets : communication avec un collaborateur anxieux, autonome ou contestataire.

Méthodes pédagogiques : auto-diagnostic, jeu "manager-collaborateur", débrief collectif.

Évaluation : observation des interactions et feedback du formateur.

Séquence 3 – La posture du manager communicant (2h)

Objectifs opérationnels :

- Développer l'assertivité et l'écoute active.
- Maîtriser le feedback constructif.

Contenu détaillé :

- Les 3 postures clés : passive, agressive, assertive.
- Techniques de questionnement et de reformulation.
- Méthode du feedback constructif : faits / ressentis / impacts / attentes.

Exemples concrets : entretien de performance, retour sur erreur, encouragement.

Méthodes pédagogiques : jeux de rôle filmés, grille d'analyse comportementale.

Évaluation : débrief collectif avec grille d'auto-positionnement.

Séquence 4 – Atelier de mise en pratique : communiquer avec impact (1h15)

Objectifs opérationnels :

- Appliquer les techniques de communication dans des cas réels.
- Développer la cohérence entre verbal, non-verbal et intention.

Déroulé pédagogique détaillé (Jour 2 / 7h)

Séquence 5 – Gérer les émotions et les tensions en communication (1h45)

Objectifs opérationnels :

- Identifier les émotions en jeu dans la communication.
- Maintenir une posture stable et apaisée face à la tension.

Contenu détaillé :

- Les mécanismes émotionnels en situation professionnelle.
- Techniques de régulation émotionnelle (respiration, ancrage, recentrage).
- Identifier les signaux faibles de tension.

Exemples concrets : gestion d'un collaborateur en colère ou d'un conflit latent.

Méthodes pédagogiques : analyse de vidéos, exercices de respiration, études de cas réels.

Évaluation : mise en situation "communication sous pression".

Séquence 6 – Recadrer et motiver efficacement (2h)

Objectifs opérationnels :

- Conduire un entretien de recadrage constructif.
- Transformer une situation difficile en levier de motivation.

Contenu détaillé :

- Les étapes du recadrage : faits, impacts, attentes, suivi.
- Les erreurs à éviter : jugement, généralisation, agressivité.
- L'entretien de remotivation : valoriser, encourager, responsabiliser.

Exemples concrets : retard récurrent, baisse de performance, attitude négative.

Méthodes pédagogiques : simulation d'entretien, grille d'observation.

Évaluation : feedback collectif et individuel.

Séquence 7 – Communiquer dans le changement et fédérer (1h45)

Objectifs opérationnels :

- Expliquer et faire adhérer à une décision ou un projet.
- Maintenir la cohésion et la motivation dans les périodes de transition.

Contenu détaillé :

- Les étapes du changement et les résistances naturelles.
- Les leviers de communication positive et d'adhésion.
- L'importance du sens et de la transparence managériale.

Exemples concrets : réorganisation, changement d'outil, nouvelles méthodes de travail.

Méthodes pédagogiques : étude de cas, atelier "message clé", brainstorming collectif.

Évaluation : construction d'un plan de communication interne.

Séquence 8 – Atelier de synthèse et plan d'action personnel (1h30)

Objectifs opérationnels :

- Consolider les acquis et identifier les axes d'amélioration personnelle.
- Élaborer un plan d'action individuel pour renforcer sa communication managériale.

Contenu détaillé :

- Bilan collectif des apprentissages.
- Auto-évaluation des compétences