



## Ressources humaines

### Manager une équipe

### Communication interne, externe et interpersonnelle

**Durée :** 3 jours

**Référence :** F08-MGT-7

### Objectifs pédagogiques

Améliorer, par la formation aux savoirs et savoir-faire adaptés, la qualité et l'efficacité de :

- La communication interne entre les managers et leurs équipes.
- La communication externe entre les équipes et leurs interlocuteurs à l'extérieur de l'entreprise.
- La communication interpersonnelle entre les membres d'une équipe (notamment en situations de conflit ou de tension).

### Population concernée

Managers novices ou managers en poste confrontés à une problématique de communication particulière (interne, externe, interpersonnelle, ...) et souhaitant développer leurs compétences de communication et de management.

### Connaissances requises

L'expérience vécue du travail en équipe ou du management d'une équipe est souhaitable.

### Profil de l'intervenant

Formateur-conseil senior (20 ans d'expérience) titulaire de plusieurs diplômes de niveaux BAC+5 et BAC+8.

### Moyens pédagogiques

Alternance théorie - pratique continue tout au long du stage.  
 Un support de cours personnalisé par stagiaire.  
 Un poste informatique formateur avec vidéo projecteur.  
 Feuille de présence à la demi-journée obligatoire.  
 Attestation individuelle de formation avec durée (en heures) du stage.

### Méthodes d'évaluation

Contrôle continu par des exercices tout au long du stage.  
 Evaluation finale des acquis par le formateur à la demande du client.  
 Débriefing avec la hiérarchie à la demande de l'entreprise.  
 Evaluation du stage par chaque stagiaire (questionnaire de satisfaction).



**Déroulé pédagogique détaillé page suivante**

## JOUR 1

### **Atelier collectif de retours d'expériences : la communication interne**

En petits groupes de travail animés, commentés et enrichis par le formateur

Place, rôles et responsabilités du manager et de son équipe dans la communication interne

Autodiagnostic : auto évaluer son propre degré de maturité

Communication et information descendante

Communication et information montante

Accuser réception et rendre compte

Paresse sociale et mauvaise communication interne

Bons usages des outils de communication électronique

**Exercice pratique** : le téléphone sans fil (déformation des messages internes)

### **Atelier collectif de retours d'expériences : la communication externe**

En petits groupes de travail animés, commentés et enrichis par le formateur

Place, rôles et responsabilités du manager et de son équipe dans la communication externe avec les clients

Autodiagnostic : auto évaluer son propre degré de maturité

Communiquer avec le client : concilier ...

- L'aspect marketing, l'image et la réputation de l'entreprise
- L'information opérationnelle, la transparence sur la qualité de service

**Exercice pratique** : le dilemme du fournisseur (solidarité et communication internes face à un client)

## JOUR 2

### **Atelier collectif de retours d'expériences : la communication interpersonnelle**

En petits groupes de travail animés, commentés et enrichis par le formateur

Ecoute active et connaissance de soi

Ecoute active et connaissance de l'autre :

- Les différences et les ressemblances entre styles de communication
- L'empathie

Profils types : les 3 C (cerveau / cœur / corps) et leur langage corporel :

- Mental (bleu)
- Affectif (vert)
- Instinctif (rouge)

Propriétés et pathologies de la communication selon l'Ecole de Palo Alto

- Modèle émetteur - récepteur
- Filtres et biais
- Communication verbale et non verbale (contenu et relation)

S'adapter au langage corporel de l'autre pour ouvrir avec lui un meilleur canal de communication

Techniques de communication :

- Synchronisation
- Feedback nourricier
- Reformulation

## **Atelier collectif de retours d'expériences : la gestion des conflits**

En petits groupes de travail animés, commentés et enrichis par le formateur

### **Exercices pratiques : mises en situations / jeux de rôles (non filmés)**

Par groupes de 3 : 1 manager, 1 collaborateur, 1 observateur ; animés, commentés et enrichis par le formateur

Place, rôles et responsabilités du manager et de chacun dans la gestion des conflits

Autodiagnostic : auto évaluer son propre degré de maturité

- La nécessité d'une régulation permanente au quotidien :
- Le management quotidien des personnes : observation et écoute
- Le management minute
- Un investissement pour le futur (proactivité et anticipation)

Un peu de méthode : la résolution d'un problème humain

- Se préparer, observer, parler, analyser, sentir, agir : la méthode POPASA
- Analyser le problème avant de tenter de le résoudre : urgence, gravité, tendance
- Diagnostic de type CQQCOQP
- Grille de lecture "problème d'incapacité à faire et/ou de démotivation ?"
- Moi, elle/lui, les autres, l'environnement :
  - Les fausses histoires de victimes, persécuteurs et sauveurs (le triangle dramatique de Karpman)
  - Le biais d'intériorité
- La méthode GRIT : Graduated and Reciprocated Initiatives in Tension Reduction (altruisme réciproque, stratégie donnant-donnant)

Un peu de méthode : une réponse progressive et graduée

- Les mesures conservatoires d'urgence
- De l'échange oral minute à l'entretien de recadrage puis à la procédure disciplinaire
- Tracer les échanges par écrit
- Le suivi des résultats

Quelques techniques de communication en situation de gestion de conflit

- Ecoute et observation
- Synchronisation
- Reformulation
- Feedback nourricier

La zone de sécurité / insécurité émotionnelle :

- Le frein et l'accélérateur
- L'équilibre entre fermeté et harcèlement

Les écueils de la mé-communication : silence, agressivité et démotivation (absentéisme)

## JOUR 3

### **Ateliers individuels de retours d'expériences sur les 3 sujets ci-dessus**

Préparés par chaque stagiaire entre le jour 2 et le jour 3 (un peu moins d'un mois de délai)  
Animés, commentés et enrichis par le formateur

## OU

## JOUR 3 BIS :

### **La méthode Team Management ®**

La méthode des 8 fonctions types dans le travail  
Les 4 modalités de base : communication, information, décision, organisation  
Les 4P : préférence, pratique, performance, plaisir  
L'importance des préférences dans le travail  
Les styles de communication interpersonnelle préférés  
La complémentarité des talents dans une équipe  
Le manager comme coordinateur des tâches et des personnes

### **Mon style de fonctionnement préféré selon la méthode Team Management ®**

La roue TMS ® et la connaissance de soi dans le travail

- Profil individuel (remise à chaque participant de son profil personnel)
- Evaluer l'adéquation préférences dans le travail et rôles à assurer dans le poste
- Tirer le meilleur parti de ses préférences pour améliorer sa performance individuelle

La roue TMS ® et le management / travail en équipe

- Rapports entre profil individuel et management / travail en équipe / performance collective
- Comprendre et valoriser son apport au sein d'une équipe (avoir confiance en ses talents)
- Adéquation entre préférences dans le travail et rôles à assurer dans l'équipe
- Comprendre les styles de communication différents du sien pour s'y adapter
- Comment améliorer la communication et les relations interpersonnelles au sein du groupe pour une meilleure performance collective
- Comment tirer le meilleur parti de la richesse et de la complémentarité d'une équipe constituée de profils différents pour renforcer l'esprit et la cohésion d'équipe

**Remarque :** chaque participant recevra un index de 60 questions qu'il complétera quelques jours avant la formation. Le résultat de ce questionnaire lui sera remis personnellement pendant le stage sous forme de "profil"