



PROBLEMATIQUE

L'encadrement de proximité est un enjeu de performance pour toute entreprise. Dans le cadre d'une évolution, d'une prise de fonction et tout en restant technicien, le salarié tend à devenir manager. Il est responsabilisé dans le domaine des ressources humaines et devient une interface de communication privilégiée pour ses collaborateurs, sa hiérarchie et les services fonctionnels. Cependant en a-t-il conscience ? Est-il convaincu de l'importance de son rôle ? Se sent-il compétent pour animer une équipe ? Pour favoriser la communication interpersonnelle ?

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- S'affirmer au quotidien pour mieux communiquer
- Comprendre les impacts de son comportement sur les interlocuteurs
- Mieux faire passer un message en fonction de l'individu
- Faire évoluer le comportement de ses interlocuteurs

PUBLIC

Encadrement de proximité, en place ou en cours de titularisation, souhaitant améliorer les relations au quotidien avec son équipe, sa hiérarchie, les interlocuteurs internes ou externes à l'entreprise.

CONTENU

1. Convaincre sans s'imposer

- Utiliser une démarche assertive pour communiquer : connaître l'impact des émotions dans la communication, les maîtriser pour mieux argumenter et convaincre l'interlocuteur
- Développer une attitude empathique : comprendre le point de vue de l'autre, se mettre « à sa place »

2. S'appropriier et utiliser des approches comportementales complémentaires

- Le comportement non verbal, les différents modes de perception : visuel, auditif, kinesthésique)
- Les attitudes à adopter : **évaluation, enquête, interprétation, décision, aide, compréhension**
- Les apports de l'analyse transactionnelle : les **états du moi**, les **positions de vie**
- Les principaux mécanismes de défense utilisés dans les relations humaines : **les repérer et en tenir compte**

3. Utiliser les techniques d'influence pour faire évoluer le comportement de son interlocuteur

- La théorie de l'engagement
Déstabiliser, convaincre, provoquer l'engagement

DEMARCHE PEDAGOGIQUE

Etudes de cas apportées par le formateur et les participants, mises en situations filmées, échanges de pratiques, apports théoriques, exercices d'application.

DUREE – COUT

Durée : 1 jour

Coût : Nous contacter

