

Etre un Manager Bienveillant



1. Le public

- Managers, Encadrants
- Pas de prérequis.

2. Les objectifs pédagogiques

Les participants seront capables de :

- Comprendre l'intérêt et les principes de la Communication Bienveillante dans l'exercice de leurs responsabilités de managers.
- Savoir mettre en œuvre les outils de la communication bienveillante dans le management.
- Prévenir les tensions dans l'équipe et savoir régler les désaccords entre agents.
- Développer leurs capacités de négociation et de médiation.

3. Programme du séminaire

- **Les enjeux de la communication en tant que manager d'équipe.**
Rôle de la communication dans la relation manager- managé
L'importance du feed back.
Le rôle du manager et les limites du rôle : comment bien se positionner dans la relation.
- **Principes et outils de la Communication Bienveillante**
Définition et perspectives : la notion de non-jugement
Théorie de la motivation X et Y selon Mc Gregor.
Sortir de la communication défensive. :
- **Savoir mettre en œuvre les outils de la communication bienveillante dans le management.**
Comment accroître son assertivité, éviter les attitudes bloquantes ou agressives
Savoir régler un désaccord dans le respect de l'autre : le DESC
Répondre à une objection, une critique, un interlocuteur agressif.
Gérer le stress de ces situations.
- **Prévenir les tensions dans l'équipe**
Rôle de la communication dans la prévention des conflits.
Le schéma et les obstacles à la communication : filtres, inférences, bruits.
Comment ces phénomènes créent des malentendus dans les relations professionnelles.
- **Savoir régler les désaccords entre agents.**
Les stratégies de relation
Les 4 positions de la négociation
Les stratégies de relation collaborative.
La construction des différents scénarios de traitement des conflits
Rechercher les intérêts communs.
- **Développer ses capacités de négociation et de médiation**
Illustration d'un processus de résolution de conflits grâce à la négociation
Présenter ses arguments et identifier ses marges de manœuvre
L'analyse avantages-inconvénients
Le rôle et les techniques de médiation

4. Pédagogie

- Réflexion en sous-groupes
- Partage de pratiques
- Exercices de communication
- Jeux pédagogiques
- Mises en situations

Les méthodes et outils présentés visent à apporter des réponses concrètes et immédiatement exploitables.

Confidentialité, participation et écoute bienveillante seront les fondements des échanges proposés.

