

# COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

**Durée : 5 jours**

## **Objectif du module:**

Il s'agit de doter les cadres Managers des organisations professionnelles, de plus grandes capacités et aptitudes à communiquer et à conduire les équipes qu'ils animent, dans le cadre des stratégies de développement et d'évolution de leurs structures, à travers les plans de charges annuels et pluriannuels de leurs activités.

## **En particulier :**

- Accroître l'efficacité professionnelle des participants et celle de leurs collaborateurs
- Décloisonner les acteurs et les structures, pour une meilleure collaboration à la réalisation des missions et des objectifs communs.
- Anticiper, préparer et gérer les changements nécessaires à l'évolution des activités de leur organisation professionnelle.
- Maîtrise des principales techniques de communication pour créer une relation constructive : informer, écouter, convaincre
- S'entraîner à l'utilisation de l'écoute active et de l'attitude compréhensive
- Maîtriser les démarches de préparation, de conduite et pilotage d'un entretien professionnel

## **Programme**

- Importance de la fonction communication dans l'organisation
- Développement des capacités à communiquer du manager
  - Pourquoi la communication dans les organisations ?
  - Concept et définition de la communication
  - Le schéma simplifié de la communication
  - Les obstacles fonctionnels à la communication
  - Codage-décodage-Message-Canal-Parasites et Feed-back
- Exercice de Leavitt
- Etudes de cas
- Les principaux obstacles psychologiques à la communication interpersonnelle
  - L'interprétation et l'inférence
  - La perception
  - Le cadre de référence
  - Introduction à l'étude du répertoire des attitudes de Porter
- Etudes de cas
- Simulations de groupes et restitution
- Les attitudes et les techniques de communication
  - La préparation et la conduite d'un entretien professionnel
  - Le répertoire de Porter et les attitudes (suite)
  - Les techniques de communication
  - L'écoute active et l'attitude compréhensive
  - L'entretien professionnel
- Etude de cas et exercices et Simulation
- **Synthèse de la session**

## LE LEADERSHIP ET LE MANAGEMENT DE SOI

**Durée : 05 jours.**

### **Objectif général :**

L'objectif général de ce séminaire est de montrer que l'utilisation des méthodes scientifiques, dans la conduite des organisations, est importante puisqu'elles mettent à la disposition des dirigeants des outils de gestion, de planification, de contrôle et d'évaluation.

Toutefois cet arsenal, utile voire indispensable, peut s'avérer d'une efficacité problématique, si l'organisation ne dispose pas de compétences permettant de donner du sens aux efforts des hommes, de regrouper leurs énergies et de les canaliser vers l'atteinte d'objectifs mobilisateurs.

Ces compétences relèvent des disciplines managériales appelées le développement personnel.

### **Objectif spécifique :**

- Mettre en évidence l'influence des facteurs psychologiques dans la conduite des affaires.
- Découvrir l'importance du « développement personnel » dans le management moderne.
- Découvrir la notion de groupe et son fonctionnement.
- Montrer les mécanismes mis en œuvre dans le groupe à travers les prises de décision.
- Initier les dirigeants à leur maîtrise.
- Exposer et expérimenter des techniques susceptibles d'aider les participants à développer leur leadership et leur efficacité personnelle et professionnelle.

### **Programme :**

#### **✚ Le Management des organisations, science ou art ?**

- Les limites de la rationalité et de la technicité pure dans la bonne gouvernance.
- L'intelligence émotionnelle.
- Le développement personnel (ou le développement du potentiel humain) et ses apports dans le management des organisations.
- Le leadership et le Management de Soi, au service du management.

#### **✚ La dynamique de groupe :**

- Importance de la communication.
- La dynamique de groupe à travers les pratiques managériales: réunion, négociation.

#### **✚ Le leadership :**

- Les différentes approches.
- Pouvoir, Statut et Rôle.
- Leadership, des face à face structurantes: Face au groupe, au contexte et à l'organisation.

#### **✚ Le management de soi :**

- Les composantes du management de soi et leur mise en œuvre.
- La conscience de soi et la gestion de ses émotions.
- La motivation de soi et l'empathie.
- L'assertivité et le pouvoir de persuasion et d'influence.
- Approche collective pour une définition du profil de leader.
- Etudes de cas et simulation.

#### **✚ Gestion des Conflits :**

- Comment éviter le conflit.
- L'Investigation appréciative du conflit.
- Comment recadrer le conflit.
- Les étapes de recadrage.
- Les effets du conflit sur une équipe.
- Les types de réactions face au conflit.
- Les Effets positifs d'un conflit.

## LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

**Durée : 05 jours.**

### **Objectif général :**

- Identifier le système de gestion de ressources humaines en place dans l'organisation et les préoccupations qu'il pose.
- Proposer des solutions d'amélioration du dispositif en intervenant sur les différents éléments du système.
- Apprendre à travailler en groupe et développer la communication interpersonnelle.

### **Objectifs spécifiques :**

- Découvrir différentes phases du système de gestion des ressources humaines.
- Identifier et mettre en œuvre les outils de gestion de ressources humaines nécessaires.
- Analyser et évaluer la pertinence du dispositif implanté et d'apporter les éventuelles corrections.
- Proposer des améliorations du dispositif existant.

### **Programme :**

#### **✚ La gestion des ressources humaines au sein des organisations.**

#### **✚ Clarification des rôles et des responsabilités dans l'organisation.**

#### **✚ La fonction des ressources humaines :**

- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC).
- Les sous systèmes de *recrutement, de gestion des carrières et de formation*).

#### **✚ La Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) :**

- Anticiper sur les changements qui vont influencer sur les ressources humaines.
- Les critères des changements : disponibilité, mobilité, compétences, coûts.
- Plan d'action collectifs et individuels: formation, mobilité, recrutement, etc.
- Identification des facteurs externes impactant les emplois (technologies, marchés, produits, facteurs sociaux, juridiques, etc).
- Identification des facteurs internes (organisation du travail, recomposition de la ligne hiérarchique, changement des niveaux de délégation, etc.).
- Mesure de la force de l'impact sur les emplois : faible, moyen, fort.
- Mesure du délai de l'impact : court et moyen terme.

#### **✚ Les sous système de gestion des ressources humaines :**

- Rôle des manager et du DRH dans le recrutement.
- L'élaboration des profils de postes à partir des descriptions de postes.
- La prospection du specter le marché du travail (annonces, universités, agences spécialisées, les candidatures).
- Campagne de sélection.
- Tests de sélection (psychotechniques, professionnels).
- Entretiens de sélection.
- Évaluer le potentiel de développement en prenant en compte l'évolution probable du requis (qualification, expérience, compétences, validées).
- Choix des candidats et recrutement.

#### **✚ La gestion des carrières :**

- Fixation des objectifs.
- Appréciation des performances et des potentiels.
- Cohérence dans les mouvements.

## **METHODE D'ANALYSE SYSTEMATIQUE (MAS)**

**Durée : 05 jours.**

### **Objectif général :**

Ce séminaire s'adresse aux managers en tant initiateurs du changement qui passent la majeure partie de leur temps à résoudre des problèmes et à prendre des décisions. L'objectif recherché est de les amener à réfléchir sur leur façon de procéder dans la résolution de problèmes d'ordre professionnel

### **Objectifs spécifiques :**

- Identifier l'analyse d'un problème et rechercher la meilleure décision.
- Identifier les pièges habituellement dans la résolution de problème.
- Assimiler les techniques d'analyse de problèmes
- Faire évoluer leurs attitudes et promouvoir le changement.

### **Programme :**

#### **+ Analyse de Situation (AS) :**

- Méthode d'appréciation de la différence entre préoccupation et problème.
- Processus d'identification et de suivi les différents aspects d'une situation.
- Analyser une situation en la segmentant en parties identifiables et traitables.
- Identifier la préoccupation principale.
- Séparer cette situation en éléments significatifs.
- Etablir un ordre de priorité.

#### **+ Analyse de Problème (AP) :**

- Définir un problème en déterminant la divergence par rapport à la situation normale.
- Processus d'analyser d'un problème et rechercher de la solution.
- Déterminer la cause la plus probable.
- Entreprendre les actions efficaces pour résoudre le problème.
- Eviter les pièges dans l'analyse d'un problème.

#### **+ Analyse de Décision (AD) :**

- Découvrir la méthode systématique d'analyse de décision.
- Définition de la décision.
- Les pièges du processus.
- Points essentiels pour une approche logique :
  - Comment établir et classer les objectifs.
  - Comment définir les critères de tri.
  - Comment quantification les critères.
  - La formulation des choix.
  - La comparaison des options.
  - Le choix de l'option et les risques encourus.

#### **+ Analyse des Risques :**

- Identification du but de l'action.
- Déterminer les actions critiques.
- Définition des problèmes potentiels et les risques qu'ils représentent.
- Les actions de secours et leurs éléments déclencheurs.
- Comment gérer les risques.

## STRATEGIE D'ENTREPRISE

### Contexte :

Dans un contexte de mutation, L'entreprise est obligée de concevoir et de mettre en place une stratégie de développement cohérente, réaliste et pérenne.

Si l'environnement immédiat de l'entreprise, et plus particulièrement la conjoncture, exerce une influence incontestable sur sa performance, il ne saurait constituer à lui seul un critère suffisant pour expliquer le manque de compétitivité.

L'absence de stratégie clairement identifiée et de réflexion sur les positionnements de l'entreprise constituent probablement une variable explicative pertinente de son manque de visibilité.

### Durée : 05 jours.

### Objectifs :

- L'élaboration du plan stratégique de l'entreprise.
- L'optimisation de l'organisation.
- Construire le système de management de l'entreprise.
- Mesurer, évaluer la pertinence et l'efficacité de l'organisation.
- Améliorer ses performances économiques.

### Programme :

#### ✚ L'Analyse Stratégique :

- Modèle globaux de stratégie : vision et objectifs à atteindre.
- Identifications des stratégies souhaitables.
- Choix de la stratégie réalisable.

#### ✚ Analyse de l'environnement de l'entreprise

- Analyse sectorielle.
- Analyse interne : Analyse des forces et des faiblesses (Grille de PORTER).
- Analyse Externes : Analyse des menaces et des opportunités (Modèle SWOT).

#### ✚ Analyse des activités :

- Attractivité du marché de l'entreprise (matrice BCG et la méthode ADL).
- La chaîne de valeur (approche MCKINSEY).
- Les avantages concurrentiels, les facteurs-clés du succès.
- Les métiers à maîtriser et les métiers à déléster.
- La stratégie réalisable.

#### ✚ Analyse financière :

- Evaluation de la capacité de financement de la stratégie de l'entreprise.
- Analyse de la viabilité de la croissance (rentabilité, solvabilité, effet de levier, etc.).

#### ✚ Stratégies de mise en œuvre :

- Processus de validation de la stratégie.
- Audit et contrôle interne.
- **Etude de cas.**

DUREE : 25 JOURS.

ORGANISATION : 05 JOURS PAR MOIS SUR 05 MOIS.

LANCEMENT : 02 NOVEMBRE 2011.