

Les compétences relationnelles du manager

Intervention de sensibilisation d'une journée

Le thème

Les compétences relationnelles sont un atout majeur pour permettre aux personnes en situation d'encadrement d'obtenir un fonctionnement fluide de leurs équipes : l'efficacité collective comme le bien-être individuel de chacun découlent naturellement d'un climat relationnel sain, fait de positionnements clairs, sans non-dits, dans un esprit de respect mutuel. Les seules bonnes intentions ne sont pas suffisantes pour mettre en œuvre un tel climat, des outils doivent être acquis pour élaborer une vie d'équipe sur la base de cette qualité relationnelle entre les personnes. L'objet de cette sensibilisation est de donner pour cela quelques outils simples et immédiatement opérationnels, également transférables dans la vie familiale et personnelle. L'intervention s'appuie sur une pédagogie visuelle vivante et dynamique qui contribue à un ancrage durable des apports.

L'intervenant

Jean-Luc Mermet a participé à la création de l'Institut ESPERE International, avec le psycho-sociologue Jacques Salomé, en 2002, puis en a été pendant 7 ans le vice-président. Après un doctorat de physique et une expérience de management en entreprise de 10 années, il a créé en 1997, et dirige aujourd'hui, le centre de formation RELIANCE à Grenoble (www.centrereliance.com). Il a formé, depuis 2002, dix promotions de praticiens et formateurs en Méthode ESPERE®, à Grenoble et sur l'île de La Réunion, soit plus de 150 professionnels. Expert auprès de l'APM, Association pour le Progrès du Management (www.apm.fr). Auteur de « Deux bouts, la relation ! », (Ed. Chronique Sociale), ainsi que de chroniques dans « La Lettre du Cadre Territorial ».

14, avenue Victor Hugo
38130 ECHIROLLES

 **04 76 85 12 12**
 04 76 78 62 06

E-mail :
secretariat@centrereliance.com

Site :
www.centrereliance.com

SARL au capital de 12 500 €
SIRET 412 185 100 00036
NAF 8559 A



Objectifs

Développer un savoir-être en tant que responsable :

- Adopter le positionnement relationnel juste en toute circonstance vis-à-vis des personnes encadrées et de sa propre hiérarchie
- Savoir créer dans son service un climat naturel de dialogue et de libre-expression
- Améliorer sa capacité d'écoute pour que chacun puisse se sentir entendu.

Programme

Aspects généraux

- Le « canevas » permettant **d'analyser rapidement** toutes les situations relationnelles et de réagir de façon adaptée
- Les **règles relationnelles** simples et concrètes, faciles à mettre en œuvre immédiatement.
- L'articulation entre la dimension relationnelle et la dimension de référence au « **cadre** » : loi, pouvoir, autorité, règle, sanction.
- La méthodologie pour intervenir comme **médiateur** entre 2 collaborateurs
- Se situer entre relation personnelle et relation professionnelle
- La façon de « nourrir » positivement une relation
- Identifier ses apports, ses attentes et ses seuils de tolérance dans une relation
- Prendre en charge sa demande, savoir la poser clairement et précisément
- Passer clairement un message de consigne, de recadrage, de valorisation

En situation de confrontation

- Se positionner dans 3 registres : difficulté factuelle, ressenti et demande
- Rester à l'écoute au-delà des « comportements écran » de l'interlocuteur, notamment ses attitudes réactionnelles
- S'affirmer dans le respect de soi et de l'autre ; distinguer la personne de son acte
- Gérer son propre stress qui apparaît en réaction à certaines situations, pour ne pas le projeter sur les interlocuteurs.
- Savoir entendre sans nécessairement approuver
- Savoir gérer les différends pour en faire des occasions d'évolution
- Faire face aux objections
- Trouver l'attitude juste vis à vis de « personnalités difficiles »

14, avenue Victor Hugo
38130 ECHIROLLES

☎ 04 76 85 12 12
☎ 04 76 78 62 06

E-mail :
secretariat@centrereliance.com

Site :
www.centrereliance.com

SARL au capital de 12 500 €
SIRET 412 185 100 00036
NAF 8559 A