

Durée : 2 jour(s)

Objectifs

Identifier ses comportements privilégiés et ceux des autres pour mieux communiquer
Comprendre les mécanismes de la communication pour établir des contacts de qualité
Avoir des outils pour désamorcer les situations difficiles

Pré-requis

Tout manager cherchant à améliorer ses relations et sa communication avec son équipe
Savoir gérer une équipe

Plan de cours

1. Les bases de la communication
Le schéma de la communication
Le cadre de référence
Les déperditions, distorsions
2. Définition de l'analyse transactionnelle
Qu'est-ce que l'AT ?
Le modèle structurel
Le modèle fonctionnel
3. La motivation
Maslow, Schutz, Herzberg
Les soifs de structure, de stimulus, de reconnaissance
Les signes de reconnaissance
4. Les transactions
Définitions d'une transaction
Les transactions complémentaires
Les transactions croisées
Les transactions cachées ou à double fond
Utiliser les bons leviers
L'entretien d'évaluation
L'entretien de recadrage
5. Scénarios de vie
Les positions de vie : Gérer une demande, présenter un refus
Les injonctions
Les messages contraignants
6. Les jeux psychologiques
Définitions des jeux psychologiques
Sortir des jeux psychologiques