

1. Professeur : Madame ISABELLE SOREL GOETZ

2. Objectifs

Développer des compétences en matière de communication et de relations interpersonnelles dans un contexte professionnel.

3. Compétences visées

Manager une équipe, diriger, motiver, guider, décider

4. Pré requis

Les fondamentaux de l'organisation de l'entreprise

5. Niveau des études : Licence 3

6. Plan de cours

1) Capacité d'écoute

- Mémoriser, se concentrer : outil PNL, le VAKOG, (travailler sur les registres sensoriels et les accès oculaires)
- Empathie, cadre de référence de l'interlocuteur. La synchronisation non-verbale (techniques PNL du « miroir »)

2) Interprétations et freins à la communication

- Travailler sur les déformations : PNL, généralisations, distorsions, omissions (ce qui crée les difficultés à communiquer, les pertes d'informations, les ruptures...)
- Les croyances limitantes : outil d'AT « les messages contraignants » (ce qui fait partie de nos facteurs acquis comme l'éducation, le milieu social, le pays, la culture ...)

3) Construire un objectif personnel

- Apprendre à s'affirmer : mieux se connaître, oser demander, refuser
- Définir et défendre ses idées, donner son opinion : outil, le SMART (travailler sur la gestion des émotions, les reconnaître, les contrôler, apprendre à reconnaître et accepter celles des autres)

4) Reconnaître et savoir gérer les comportements difficiles

- Apprendre à reconnaître les comportements qui posent problème à l'intérieur d'un groupe, savoir les gérer et aider à dépasser les freins relationnels et connaître les attitudes à éviter (commencer par analyser ses propres freins à la communication, trouver des situations qui pourraient être corrigées, se donner des mini-objectifs de progrès)

5) Savoir reconnaître les performances

- Savoir évaluer, en toute équité : critiques constructives,
- Savoir guider et se rendre disponible en cas d'entretien d'aide (outil de motivation –clé du management)

7. Méthodes pédagogiques

Privilégier la participation des étudiants, avec une animation interactive, faciliter leur propre réflexion sur leur mode de fonctionnement, avec remise en question de certaines habitudes, découvrir d'autres comportements et apprendre à les mettre en pratique

8. Modalités d'évaluation des étudiants

Contrôle continu : 40%

Examen final : 60%

9. Bibliographie de référence

Dominique Chalvin, Affirmation de soi, Ed. ESF, Collection Formation Permanente, 2009

René de Lassus, Oser être soi-même, Marabout, 2007

Christophe André, François Lelord, L'estime de soi, Ed. Odile Jacob, 2008

Dr Soly Bensabat, Vive le stress, Ed. Robert Laffont, 1996