

1. Professeur : M. GHISLAIN MOLLAT DU JOURDIN

2. Objectifs

- Améliorer sa communication pour renforcer son efficacité
- Détecter les situations difficiles pour y apporter une solution

3. Compétences visées

Maîtrise des relations interpersonnelles

4. Pré requis

Aucun

5. Niveau des études : Licence 3

6. Plan de cours

- 1) Introduction au management
 - Définitions opérationnelles
 - L'évolution du management et le « management par compétence »
 - Adapter son style de managementRenforcer son leadership
- 2) Motiver
 - Le Feed-Back Positif efficace
 - SEP : sentiment d'efficacité Personnel
- 3) Améliorer sa communication managériale
 - Entretien de recadrage
 - Feed-Back négatif
 - Recadrer sur un comportement
 - Les « 3^E » du refus
- 4) L'écoute et la communication
 - L'écoute active
 - Les pièges de l'évaluation d'une personne
 - Les modèles d'influence : Push/Pull
 - Vendre une idée / convaincre
 - Mieux appréhender un conflit (introduction à l'AT)
 - Eviter les pièges des questions de collaborateur
 - Faire face à la mauvaise foi
- 5) Renforcer son impact et son efficacité en réunion
 - Réguler
 - Faciliter
 - Les attitudes de l'organisateur et comment gérer les relations

7. Méthodes pédagogiques

Alternance de cours magistral, de cas pratiques et de jeux de rôles

8. Modalités d'évaluation des étudiants

Sur la base d'une note de contrôle continu et de la participation de l'étudiant : 40%
et d'un examen final : 60%

9. Bibliographie de référence

--