



Module : Niveau 2

« La communication productive pour gérer les situations difficiles »

Formaconseil s'engage à aider et conseiller les entreprises afin de faciliter la formation des personnes en situation de Handicap.

Présentation sur 6 pages

FoRmAConseil 64, rue des martyrs de la résistance 78 800 Houilles

Contact : Philippe CRABIE 06 07 03 38 09 / Email : Philippe.crabie@formaconseil.fr / www.formaconseil.fr

Organisme de formation déclaré sous le n° 11780743978 / N° Siret RCS Versailles 442 711 0320015 / code Naf 741 G

Formaconseil dispense une pédagogie interactive via le principe du «faire-dire»



CONDITIONS PEDAGOGIQUES

Durée : 28 heures +... 7 heures optionnelles.

Format : 2 x 2 jours espacés d'1 mois en groupe + 1 jour (optionnel) avec 1 séance x 1 heure en face à face par personne.

Dates : Cf Convention - Horaires d'intervention : 9 h 00 – 17 h 00 classique...ou à déterminer

Nombre de participants (intra-entreprise uniquement) minimum : 4. Idéal : 6. Maximum Toléré : 8.

Public concerné : Toute personne exerçant ou devant exercer une fonction nécessitant une communication relationnelle au sein de l'entreprise et/ou avec des contacts extérieurs (fournisseurs, clients, partenaires...)

Prérequis : Une première expérience professionnelle souhaitée (pour analyse de cas vécus) mais non exigée.

Objectif général : Comprendre les mécanismes de fonctionnement des échanges « émetteur-Récepteur » et s'imprégner des techniques communication afin de les utiliser de manière plus productive (efficace).

Sanction & finalité: Attestation de stage FoRmAConseil d'aptitude au management du changement.

Module « La communication productive pour gérer les situations difficiles » Niveau 2

NB : Toutes les formations « Formaconseil » commencent par une présentation mutuelle, un exposé du programme et un Q.C.M. d'entrée servant de support à l'évaluation finale.

Timing

Thèmes abordés

Objectifs

Journée 1 :



**Les composantes & mécanismes
de la communication productive**

(Rappel éventuel) page 2

*Provoquer une prise de conscience quant à l'impact
d'une communication productive sur tout
l'environnement professionnel & mieux appréhender ce
message : « Ce que je communique n'est utile que si
mon interlocuteur l'a compris »*

Journée 2 :



**La communication productive
pour gérer des situations difficiles**

page 3

*Apprendre à mieux gérer les situations difficiles ou
conflictuelles en adoptant des techniques
comportementales assertives*

Journée 3 :



**Les 4 composantes du langage non
verbal et leurs impacts**

page 4

*Apprendre à, d'une part, à connaître l'existence de ce
langage et, d'autre part, mieux en comprendre l'impact
sur les aspects de communication productive*

Journée 4 :



Mise en application pratique *page 5*

*S'exercer à appliquer sur des cas les plus proches
possible des situations réelles, les éléments de
formations dispensées ci-avant*

Journée 5
Optionnel :



Entretien en face à face 1 heure

*Effectuer un suivi (et/ou contrôle) des éléments
d'informations acquis pendant la formation avec
un échange personnalisé.*

Journée 1 : Composantes et Mécanismes de la Communication productive

NB: Le timing horaire est indicatif car adapté au groupe, et évoqué en heures + temps d'échange...

Savoir écouter

1 heure +...

Les sources de distorsion de messages

les interprétations,
l'écoute sélective,
la non congruence,
les préjugés,
Les assimilations,
les sigles ...



Les différents outils pour optimiser son écoute : *1 heure +...*

L'écoute active,
Analyse du « sous-jacent »
la réceptivité,
la « traductique »
(technique d'interprétation objective),
la gestion des à priori
les différences entre
Empathie & Compassion

Savoir questionner

1 heure +...

La culture de la question

Les différentes natures de questions existantes,
Notions de questions neutres et questions orientées,
Différence entre questionnement et culture de la question,
Les manipulations à connaître (ex : Question alternative),
La technique du faire-dire...



Savoir reformuler

1 heure +...

Les différents types de reformulation

La reformulation par le récepteur,
La reformulation par l'émetteur,
La reformulation dans l'échange,
La reformation d'objectivation
& La reformulation « orientée »



Savoir communiquer (côté émetteur)

1 heure +...



Les différents outils pour optimiser son explication :

Cadre : prendre en compte l'environnement et des objectifs de compréhension, Notions de repères, Segmentation de la communication (étapes) & La métaphorique (technique visant à déplacer les sujets sur des terrains de communication accessibles et imagés)

Savoir communiquer (côté récepteur)

1 heure +...



Le système émetteur – récepteur

le ressenti (impression),
les codages,
les langages (verbal, non verbaux (expression corporelle) (intonation de voix)),
les différents décodages (interprétations),
la congruence,

Journée 2 : La communication productive pour gérer les situations difficiles

Aide à la lecture émotionnelle 1 heure +...

Mieux appréhender les réactions émotionnelles

Lecture et compréhension des réflexions déstabilisantes

- Les besoins et manque de sécurité (50 %)
- Les besoins et manque de valorisation (25 %)
- Les besoins et manque d'intégration (10%)
- Les autres besoins ...



Aide à la gestion émotionnelle 1 heure +...

Mieux gérer ses propres réactions émotionnelles

L'écoute active et ses grilles de lecture émotionnelle.

Analyse des 3 types de P.P. (Pensées Parasites)

- . Préoccupations Personnelles
- . Préoccupations Professionnelles
- . Préoccupations Ponctuelles



Travailler son sens de la répartie 1 heure +...

Etude des réactions émotionnelles

C. Etude des 7 réactions possibles (+ et -) face à des réflexions déstabilisantes

- L'indifférence, L'abattement,
- La contre-attaque, La justification,
- L'explication factuelle ou assertive,
- La question & La répartie



Aide à l'analyse des situations conflictuelles

Mieux connaître ses interlocuteurs 1 heure +...

- 3 attitudes « classiques » lors de situations difficiles *l'attitude de fuite*,
- Les différentes façons d'y faire face *L'attitude d'attaque*,
- Les différentes façons d'y faire face *L'attitude de manipulation*,
- Non intentionnelle à mauvais escient,
- De mauvaise foi à mauvais escient
- & De bonne foi à bon escient



L'attitude Assertive 1 heure +...

Adopter une attitude assertive

L' attitude gérant les situations difficiles

1. En maîtrise de l'écoute et du questionnement factuel
2. En s'affirmant avec le contrôle des aspects émotionnels



Aide à la gestion de conflits 1 heure +...

Les principes pour maintenir une écoute chez son interlocuteur :

- La gestion des Pensées Parasites, Le S.A.S Ou Safety Assertivity Space,
- L'effet Pygmalion, La prise en compte de la contradiction ...



Journée 3 : les 4 composantes du langage non verbal et leurs impacts



La voix... et son impact 1 heure 30 +...

L'intonation : « Les mots sont des êtres vivants » C'est la composante la plus influente de la voix.

Le timbre : Grava ou aigu. son impact et ses conséquences

Le volume : Il renvoie à un sentiment de confiance ou de non confiance. Présent, il inspire la confiance; faible il inspire le doute ou l'indifférence.

Le débit : Il renvoie également principalement à un sentiment de confiance ou de non confiance. Pesé, affirmé il renvoie à la sérénité; rapide à la nervosité.

Exercices d'analyse en groupe.



La distance ... et son impact

1 heure 30 +...

Intime : zone du secret ! hautement émotionnelle allant de 15cm à 45 cm,

Personnelle : de 45cm à 1,20m, on la nomme zone affective. On la qualifie de distance de la confiance.

Sociale : 1,20m à 3,60m, c'est la zone de sociabilisation (connaissances, collègues de travail, etc.).

Publique : Ni contacts physiques, ni interactions directes, il s'agit de la distance existant entre une personne et un groupe d'individus (conférencier par exemple).

Exercices d'analyse en groupe.

Le regard ... et son impact 1 heure 30 +...



En haut à droite : travail de création (basé sur l'avenir); par exemple sur la visualisation de son imagination

En haut à gauche : travail de réflexion (sur des données passées); par exemple sur un élément mémorisé

En bas à droite : Travail émotionnel, « vérification » de sentiments et d'émotion

En bas à gauche : Dialogue interne très souvent provoqué par des Pensées parasites

Exercices d'analyse en groupe.



Les micro expressions ... et leur impact 1 heure 30 +...

Dilatation des pupilles : la pupille se dilate au moment où l'intensité du propos est le plus fort.

Clignement à peine perceptible des yeux : Traduit une croissance de l'émotion Dépend du contexte : Joie, colère, tristesse, surprise, conflit intérieur, apaisement...

Sourcil qui fronce : Peut signifier 2 choses principales : Un besoin de concentration ou un début de contrariété.

Inclinaison de la tête (gauche, droite, haut, bas ...) : Elles évoquent souvent les mots ou réflexion que l'interlocuteur ne peut prononcer ... (Accord, doute, ...)

Mouvements des mains : Elles peuvent expliquer l'anxiété, le stress, l'intérêt, la concentration, l'impatience, le besoin d'intégration via le côté tactile ...

Exercices d'analyse en groupe.

Journée 4 : Thème : Mise en application pratique

Analyse de situations de communication difficiles réelles :



2 heures +...

Exercices et mise en situation



2 heures +...

Analyse vidéos



2 heures +...

1. Communication productive :

Expression,



Questionnement,



Ecoute ...



2. Gestions de situations difficiles :

Analyse,



Positionnement



Réaction ...

