



# 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](mailto:Philippe.crabie@formaconseil.fr) / [www.formaconseil.fr](http://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

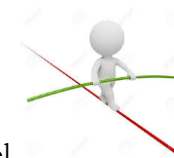


### *L'attitude Assertive* 1 heure +...

#### **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 ...*

