7 - COMMUNICATION

Objectifs opérationnels

- Comprendre la logique des systèmes relationnels et leurs enjeux pour établir des communications efficaces dans l'environnement professionnel
- S'exprimer de façon claire, objective et dédramatiser une relation tendue
- Etablir des relations constructives et savoir s'affirmer dans ses relations à autrui
- Adapter sa communication en fonction des différentes situations professionnelles vécues

Objectifs de formation

- Apprendre à instaurer des relations positives et constructives avec autrui
- S'entraîner à témoigner écoute, respect et courtoisie en toutes circonstances
- Savoir affirmer la reconnaissance de sa personne, de sa fonction comme de son travail
- Apprendre à prendre du recul dans des situations de communication tendues et/ou stressantes
- Apprendre à gérer ses émotions et exprimer son point de vue avec clarté et objectivité

Programme pédagogique détaillé

JOUR 1

MATIN

En préalable :

- Tour de table des expériences, des réussites, et des difficultés rencontrées par les participants.

Rappel des notions de base :

- Différences et particularités des notions suivantes :
- L'information – les outils d'information
- La relation
- La communication – les outils de communication
- Les outils de l'environnement professionnel : intérêts et inconvénients des outils courants que sont le téléphone, la messagerie électronique, le compte-rendu écrit, Internet Etc.

La communication interpersonnelle : un système

- Se connaître soi :
- Auto-diagnostic de son mode de communication
- Connaître l'image que l'on renvoie aux autres
- Analyser ses rapports avec autrui en s'interrogeant sur ce qui peut déformer sa perception des autres et des rapports sociaux
- Connaître les autres :
- Connaître les systèmes de représentation, croyance, valeur, enjeu dans les communications interpersonnelles

- Analyser les distorsions : jugements, stéréotypes, interprétations, projections, ..

En Pratique

- Apports théoriques et échanges avec le groupe

APRÈS-MIDI

Les attitudes efficaces de communication

- L'écoute active

  Écouter pour mieux comprendre

  Poser des questions de clarification - Confirmer le message - Faire preuve de respect, d'empathie et de sensibilité - Écouter l'intégralité du message

  Interprétation des indices non verbaux

  Intonation - Rapidité d'élocution – Volumes – Gestuelle - Expressions du visage – Posture - Utilisation de l'espace - Tenue vestimentaire - Contact visuel

- La reformulation
- Le questionnement : savoir poser les bonnes questions, connaître les types de questions (ouvertes, fermées, alternatives, ...)
- Le choix des mots : mots noirs, le langage à proscrire, les bons mots, le langage positif
- La flexibilité - La congruence

En Pratique

- Etude de cas concrets issus de la réalité des participants – échange d'expériences
- Travail sur les outils et les comportements facilitateurs

JOUR 2

MATIN

Savoir établir des relations positives :

L'affirmation de soi

Caractéristiques verbales et non verbales de différents types de comportements

- Affirmatif, passif, manipulateur, agressif
- Travailler l'affirmation de soi pour s'ancrer dans des comportements affirmatifs
- Repérer langage, émotions, gestes, mimiques des interlocuteurs pour adapter sa communication,
- Convertir une tentative de conflit en dialogue, une mise en difficulté en mise à plat de faits objectifs et concrets pour aboutir à une convergence de point de vue

Développer un comportement affirmatif dans ses relations interpersonnelles :

- Savoir demander (oser demander, identifier ce que je veux, exprimer une demande de façon positive).
- Savoir dire non lorsque c'est nécessaire (la technique du disque brisé).
- Répondre aux critiques (les critiques justifiées, les critiques injustifiées).
- Transformer les critiques en demandes de changements positifs.
- Savoir faire et recevoir des compliments.

Etablir une relation constructive avec autrui

- Valoriser ses interlocuteurs de façon adaptée
- Utiliser les signes de reconnaissance
- Savoir poser des alternatives

- Rester ferme et concentré quel que soit le propos

En Pratique

- Alternance d'apports théoriques et d'études de cas
- Travail sur les techniques de l'assertivité - exercices

APRÈS-MIDI

Mettre en œuvre une communication sincère et ouverte

Créer l'ouverture

- Établir l'intérêt et la confiance

Harmoniser le langage corporel et le message

- Créer des messages crédibles
- S'exprimer avec clarté et concision et éviter les malentendus

Adapter sa communication en fonction de l'interlocuteur et du contexte :

- La précision du langage : savoir l'adapter au contexte, à la situation, à l'interlocuteur
- Se mettre à la place de l'autre pour synchroniser langage et attitudes
- Identifier le style de son interlocuteur, pour s'y adapter et se faire comprendre

Gérer ses émotions : l'intelligence émotionnelle

- Identifier les 4 émotions de base
- Utiliser les émotions de base pour construire des relations positives
- Comprendre comment sa perception des autres et de soi-même conditionne ses comportements
- La distance émotionnelle : savoir se dissocier par rapport à ses émotions

En Pratique

- Alternance d'apports théoriques et d'étude de cas concrets issus de la réalité des participants
- Mises en situation et analyse en groupe
- Entraînements à partir de situations vécues par les participants
- Elaboration des plans d'actions que les participants auront à mettre en acte pendant l'intersession.

JOUR 3

MATIN

Analyse et discussions autour des expériences vécues lors de l'intersession. Reprise de certains éléments à partir de cas concrets en fonction de la réussite ou pas des objectifs des plans d'action.

Le blocage de la communication dans une relation interpersonnelle

Analyse et prévention d'une situation de blocage relationnel :

- Notions issues de l'analyse transactionnelle : méconnaissances, positions de vie, transactions, triangle dramatique

Gérer et sortir d'une situation relationnelle bloquée :

- Désamorcer les jeux psychologiques qui déclenchent différents types de relations piégées
- Comment éviter de créer soi-même des situations de communication bloquée

Les techniques de communication pour asseoir une relation positive

- La technique ERIC
- La technique du judo verbal
- La technique du message « je »

- La technique de la messe basse
- La technique du tamis
- L'humour

<u>En Pratique</u>

- Alternance d'apports théoriques et d'étude de cas concrets issus de la réalité des participants
- Exercices sur « l'intelligence émotionnelle » et la prise de recul
- Jeux de rôles filmés et analyse critique en groupe

APRÈS-MIDI

Adopter un esprit pragmatique, positif et objectif

- Prendre du recul, dédramatiser et adopter un esprit critique par rapport à son système de pensée
- Sortir des cercles vicieux :
    - Prendre conscience de ses points forts
    - Passer des exigences (il faut, je dois) aux préférences (j'ai envie, je peux)

Avoir des comportements adaptés aux situations

Repérer ses valeurs et son éthique personnelle : « savoir ce que je pense »

- Réconcilier « l'idéal et la réalité » :
    - Redonner du sens à son travail
    - Faire <u>avec</u> les contraintes
    - Préserver ce qui est essentiel pour soi

Se fixer des objectifs réalisables et motivants : « savoir ce que je veux »

- Se fixer des objectifs concrets, précis, réalisables, adaptés et motivants

Apprendre et pratiquer des stratégies d'adaptation : « réussir ce que je fais »

Concilier équilibre et performance

- Sortir de l'impasse « fuir ou se battre »
- Exprimer ses limites et faire respecter ses limites,

Repérer et se protéger des situations et des personnes "énergétivores"

Communiquer avec empathie et efficacité

- S'exprimer clairement sur ce que l'on ressent, pense, veut

<u>En Pratique</u>

- Alternance d'apports théoriques et d'étude de cas concrets issus de la réalité des participants
- Exercices sur l'expression verbale objective, claire et constructive
- Mises en situations filmées et analyse en groupe