

Les bases de la communication interpersonnelle - Module à distance via Zoom

Des Intentions, des Mots, des Gestes : se connecter pour communiquer !

Dans la vie professionnelle, la communication est inévitable (que nous le voulions ou non), irréversible (on ne peut jamais l'effacer complètement) et unique (on ne peut jamais la reproduire totalement à l'identique). Et elle est avant tout utile, puisqu'elle permet d'apprendre, d'entrer en relation avec les autres, d'influencer, de créer de la valeur et de s'amuser.

Dès notre plus jeune âge nous apprenons à communiquer, d'abord intuitivement, puis à l'aide d'outils scolaires. Pour améliorer ces habiletés communicationnelles de base, en acquérir d'autres, et porter un regard critique sur ces habitudes et attitudes dans l'interaction, nous avons développé ce module à distance.

Objectifs

- Sensibiliser à l'importance de la communication et de l'interaction dans toutes les situations professionnelles d'entretien (négociation, recrutement, évaluation, décision,...). Découvrir le fonctionnement en interaction de ses interlocuteurs, de manière à pouvoir adapter sa propre communication et s'ajuster, pour gagner en impact et en efficacité.
- Etre capable d'adopter une attitude de communication qui soit en phase avec son propre état d'esprit, et favorise l'établissement d'un dialogue constructif.

Contenu

Module 1 : Communiquer et collaborer : perceptions et interactions (5 heures)

Capsule 1 : Introduction (25 minutes)

- Agenda + présentation
- Principes de fonctionnement en commun – "Filet de sécurité" (séance plénière)
- Exercice : "Mon Identité de Communicateur.trice" (en duo)

Capsule 2 : Qu'est-ce que la communication ? (125 minutes)



- Modèle de la Rhétorique de Aristote
- Exercice : "Forme géométrique" (par 1 volontaire – envoi du modèle à l'avance) + illustrer/explorer les dimensions : rétroaction – écoute – bienveillance – spécificité et précision des instructions (séance plénière) + liens avec rôles professionnels
- Modèle de Shannon et Weaver (1948) : communication mécaniste
- Modèle de Riley & Riley (1959) et De Vito (2009) : communication circulaire
- Modèle de Palo-Alto : la communication systémique (information / relation / impact)
- Modèle de Mehrabian (1967) : Sondage - Les 3 dimensions du langage, leur complémentarité et leur cohérence
- Pause
- Le processus de perception : principe d'altérité – fondements de la perception – exercice "Cadre de référence" (individuel)
- Comment élargir mon cadre et rentrer dans le prisme de mon interlocuteur – exercices "Illusions d'optique" (séance plénière) – Différences de prisme dans la réalité professionnelle
- Les phénomènes de biais de perception : Stéréotypes – Halo – Projection – Sélection – Auto-réalisation

Capsule 3 : Les styles de communication (150 minutes)

- Exercice "Le Passeur" : positionnement et force de conviction + illustrer/explorer l'efficacité des styles individuels de communication et leur impact sur la qualité des interactions
- Modèle de Berne (1963) : les "3 longueurs d'ondes" pour communiquer avec les autres : Enfant-Adulte-Parent et leurs modes d'expression
- Les dimensions encourageantes ou limitantes des modes Adulte et Enfant
- Exercice de reconnaissance des modes d'expression (en duo) + sondage
- Pause
- Les modes de "transaction" qui stimulent ou freinent la qualité des interactions
- Exercice : identification de possibles transactions "inefficaces" dans la réalité professionnelle (par groupes de 5)
- Les techniques pour sortir des transactions qui dérapent et deviennent toxiques
- Exercice : Transformer une communication P ou E en A (en duo + en plénière)
- Exercice : Garder la tête froide face aux interventions désagréables ou agressives (en plénière)

Module 2 : Communiquer et collaborer : contrôle et feedback (5 heures)

Capsule 4 : Sortir des transactions inefficaces : écoute interactive et questionnement (75 minutes)

- Empathie et écoute interactive : qu'est-ce que l'écoute et à quoi sert-elle ?



- Exercice : la non écoute (plénière) + explorer/illustrer les techniques de maintien de l'écoute
- Exercice : "Basket-ball" (individuel + plénière) + illustrer les 7 niveaux d'écoute
- Exercice : "Les chapeaux" (individuel + plénière) + illustrer la notion de silence
- Exercice : Questionner une résistance (duos + plénière) des acteurs scolaires + explorer les questions "puissantes"
- Formulation impeccable : les 7 types de questions et leur utilité
- Exercice : "Utiliser la voix" (plénière) + explorer l'impact
- Réflexivité : savoir (se) remettre en question – respect, bienveillance, volonté
- Pause

Capsule 5 : Sortir des transactions inefficaces : feedback, dire non et faire passer des messages difficiles (75 minutes)

- Exercice : "Le directeur solitaire" (sous-groupes + plénière) + illustrer/explorer feedback positif/négatif et conditionnel/inconditionnel
- Les modalités d'un feedback efficace vers les Directions d'établissement
- Valoriser les Plans de pilotage adéquats et renforcer les bonnes pratiques
- Exercice : Les raisons qui empêche de dire non (plénière)
- Les préjugés sur le refus
- L'assertivité : des techniques respectueuses pour dire non efficacement
- Modèle DESC pour faire passer les messages difficiles (repris par Rosenberg (2002) – CNV)
- Exercice : "Transmettre un mauvaise nouvelle" (plénière) + explorer les 3 modes : passif – agressif – assertif +illustrations vidéos

Capsule 6 : Contrôler et traiter les erreurs (75 minutes)

- Exercice : Benji (en video) + illustrer/explorer les dimensions complémentaires Discipline et Confiance (transparence, intégrité et objectivité dans le conseil)
- La confiance : pari / hypothèse / processus / équation
- En quoi la confiance est-elle utile dans les relations professionnelles, et comment la renforcer ?
- Exercice : Suivre et contrôler (en duos) + illustrer/explorer le traitement des erreurs
- Techniques d'entretien pour traitement des erreurs
- Comment transmettre un feedback (positif ou négatif)
- Pause

Capsule 7 : Autres outils de communication : téléphone, courrier électronique et langage corporel (75 minutes)



- Modèle de Mehrabian : rappel
- Exercice : Smartphone ou dumbphone ? (par groupe de 5) + explorer les bonnes pratiques de l'entretien téléphonique
- "L'étiquette" des messages téléphoniques
- Exercice : "Le courriel sans queue ni tête" (par groupe de 5 puis plénière) + explorer les bonnes pratiques des e-mails.
- "L'étiquette" des messages électroniques
- Quel canal de communication utiliser pour quel type de public, et à quel moment ?
- Exercice : Visage et degré de confiance (individuel + plénière) + illustrer/explore la notion de « Carte de visite corporelle »
- Modèle de Rizzolatti (2004) : empathie et neurones-miroirs
- Modèle de Ekman (1989) : émotions et expressions faciales + illustrations vidéo
- Modèle OB.AN.AD : voir – comprendre – réagir + illustrations vidéo
- Exercice : Identification des signaux corporels de la confiance (duos puis plénière)

Méthodologie

L'originalité de la pédagogie de ce programme repose sur l'intégration progressive par les participants des compétences relationnelles de base d'un "agent de changement".

Ce programme est composé de modules courts (2,5 heures) pour favoriser la disponibilité, l'intensité et la mise en pratique. Deux modules sont organisés à 9h et à 13h lors d'une même journée, ce qui permet aux participants de s'extraire de leur réalité quotidienne. Les 2 modules s'inscrivent dans une chronologie de développement et d'intégration des modèles, techniques et pratiques proposés.

Les participants sont régulièrement les acteurs de "scénarios" ou de "missions" mettant en situation des professionnels confrontés à des événements tels que : formuler des remarques négatives, gérer de conflits interpersonnels et organisationnels, négocier, décider collectivement, fixer des objectifs, contrôler des performances, traiter des erreurs, proposer des ajustements à travers le feedback, animer des réunions, etc.

Ces mises en situations alternent avec des séquences vidéos, des questionnaires individuels, des discussions entre "pairs", des moments d'isolement et de réflexion, des sessions de débriefing (collectives et/ou individuelles) et des présentations de cadres de référence.

Il s'agit donc d'une approche de "Form'action" où les participant.e.s découvrent les principaux concepts de la formation à travers un questionnement individuel et/ou collectif, consécutif à des actions. L'appropriation



des concepts est ensuite stimulée par un débriefing structuré.

Nous n'abordons jamais ces thématiques de façon dogmatique, ou en présentant la vérité absolue de certains outils ou techniques. Les aptitudes relationnelles se construisent en fonction d'un contexte donné, et des caractéristiques et besoins des interlocuteurs.trices (l'autre et moi-même). Nous encourageons les participant.e.s à continuer à mettre en &oeilig;uvre leurs pratiques qui sont déjà efficaces, et à se remettre en question ou adopter d'autres comportements dans les situations où ils.elles rencontrent des difficultés ou des blocages.

Public

Cette formation à distance s'adresse à toute personne disposant d'une première expérience en milieu professionnel et souhaitant améliorer la qualité de ses dialogues, son aptitude à se connecter efficacement aux autres, et sa force de conviction.

