|  |
| --- |
| **FORMATION CONTINUE DES CONSEILLERS ET DES MANAGERS DE CAREER CENTER**  **GUIDE DU FORMATEUR** |
| **Nom de l’atelier : 27 – COMMUNICATION ET LEADERSHIP** |



















|  |  |
| --- | --- |
| **RESSOURCES DE L’ATELIER** | **OBJECTIFS D’APPRENTISSAGE** |
| * Présentation Powerpoint * Questions efficaces, questions, Inefficacité des scénarios pratiques | * Apprenez à distinguer les modèles de communication négatifs et positifs * Comment utiliser le questionnement de façon constructive et donner un feedback efficace. * Incorporer la refocalisassion positive dans les échanges professionnels. |
| ***Durée approximative du module : 1 heure 30*** | |

|  |
| --- |
| **Plan d’apprentissage de l’atelier** |

| **Type d'activité** | **Durée (minutes)** | **Description de l'activité et notes** | **Ressources** |
| --- | --- | --- | --- |
| Présentation / Introduction | 10 | **INTRODUCTION**  DIAPO. 1 – 3 :  Choisissez un brise-glace rapide.  Exemple : demandez aux participants de se présenter de la sorte : “Je m'appelle XXX et quand j'étais enfant, je voulais être ......”. L'atmosphère devrait être joviale.  Fournissez un bref aperçu de la session et des règles de fonctionnement pendant la formation. | DIAPO. 1-2 |
| Introduction | 15 | **L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION**  **Présentez** la session en disant que les relations professionnelles sont complexes parce que nous sommes des êtres humains, provenant de différents milieux culturels et individuels. Et les conflits ont tendance à se produire entre les membres du personnel, entre le personnel et la direction, et entre les organisations partenaires. La source du conflit peut être un manque de communication, des divergences d'opinion ou d'autres variables. Cependant, beaucoup de ressentiments, des problèmes relationnels et conflits destructeurs résultent simplement de la façon dont les collaborateurs communiquent entre eux.  Les compétences en communication manquent souvent simplement parce qu'elles ne sont pas apprises, ce qui entraîne des conflits inutiles. Nous nous engageons dans des conflits qui cherchent à imposer un point de vue plus qu’à résoudre les problèmes.  Cela se traduit par des équipes qui ne fonctionnent pas efficacement parce qu'elles manquent de compétences communicationnelles. Dans cette session, nous allons commencer à développer ces compétences. | DIAPO. 3 |
| Jeu de rôle | 30 | **UNE COMMUNICATION POSITIVE / NEGATIVE**  **Demander** au groupe d'observer deux jeux de rôle et notez les modes de communication. (Adapter les scripts suivants selon vos besoins.)  Jeu de rôle 1:  Un agent de programme se précipite dans le bureau d'administration. « J'ai besoin des clés de la voiture tout de suite! ». L'agent administratif dit brusquement que le conducteur est sur le point d'utiliser la voiture pour les autres membres du personnel qui ont réservé à l'avance. Le responsable du programme insiste sur l’urgence de son / sa tâche ; les autres doivent attendre selon lui.  Ils entrent en conflit, chacun faisant valoir son autorité sur l’autre en utilisant des expressions telles que « Si vous aviez pris la peine de lire le manuel des politiques ... » et « Tu es toujours aussi bureaucratique! Vous ne mettez jamais les règles au service des collaborateurs! »  Jeu de rôle 2:  Le même agent de programme se précipite en disant : « Je suis désolé ; un évènement urgent est survenu. Je dois utiliser la voiture pendant une heure. »  On lui répond que le conducteur est sur le point de faire des courses pour les autres membres du personnel. Davantage d'informations est demandée sur la raison pour laquelle la voiture est nécessaire. « Si vous me donnez un peu plus d'informations, peut-être que je peux mieux vous aider. » La raison est donnée : une proposition doit être livrée à un donneur d’ordre dans un certain délai  L'agent du programme demande : « Je comprends la politique de la réservation en avance, mais comment pouvons-nous nous en sortir ? Cette proposition apportera des services essentiels à nos clients, sans parler des fonds pour l'organisation. »  L'agent administratif explique qu'il tente de respecter les besoins des autres membres du personnel qui ont réservé la voiture mais que le conducteur peut fournir la proposition ainsi que faire les autres courses.  Les deux sont convaincus qu'ils contribuent à la prestation de services efficace et expriment leur gratitude.  Sur un papier avec deux colonnes intitulées # 1 et # 2, lister ce que le groupe a observé dans chacun des jeux de rôle.  Après l’identification des éléments, demandez quel est l'effet de chaque élément sur l’interaction (par exemple, blâmant fait l'autre défensive). Utilisez les questions suivantes pour débriefer le jeu de rôle:   * Quel est l'impact des différentes façons de communiquer sur les relations entre les deux parties ? * Comment les deux parties semblent se sentir après l'interaction ? * Quelle est la façon de communiquer la plus efficace pour obtenir des résultats positifs ? * Quelle est la différence entre la compréhension du point de vue et l’acceptation de ce dernier ? Comment le fait de savoir et d'utiliser cette différence affecte la communication ? * Pouvez-vous penser à des exemples où vous avez vécu ces différentes formes de communication ?   La langue est un outil extrêmement puissant. Certains moyens de communication ont tendance à augmenter la friction et la colère. D'autres moyens de communication ont tendance à inciter les gens à travailler avec nous, pas contre nous. Il existe des moyens que vous pouvez communiquer, par écrit et oralement, d'une manière plus positive qui est plus susceptible de conduire à la coopération plutôt que de l'argumentation.  **Introduisez** le concept de communication positive et négative (diapositive 7). Menez une discussion demandant aux participants des exemples de chacun, en commençant par la colonne « langue négative » et ensuite celle « positive ». | DIAPO. 4.5  Document de jeu Communication Rôle-  DIAPO. 6 – 8 |
| Couplé session de pratique | 45 | **PRATIQUER UNE RETROACTION POSITIVE**  **Présentez** le document intitulé *Questions sans effet*  **Demandez** aux participants de discuter pourquoi les questions ne sont pas utiles et comment ces questions peuvent être modifiées pour être plus efficace.  Distribuez le document – *Questions efficaces*.  **Lisez ensemble**.  **Demandez** aux participants de pratiquer la communication positive dans des situations de bureau communes. A l'aide des scénarios de jeux de rôles, former de petits groupes de trois, et demander aux participants de pratiquer cette activité en utilisant un langage positif lors de leur échange avec leurs collègues. Deux membres jouent un jeu de rôle et la troisième personne en observant et en donnant des commentaires sur l'endroit où ils ont utilisé un langage positif (ou non) et comment ils pourraient améliorer.  Les participants vont ensuite changer de rôle (jeu de rôle 10 minutes, les commentaires de 5 minutes pour chacune des trois paires). Débriefer en demandant aux participants leur expérience avec l'exercice et ce qu'ils ont appris. | DIAPO. 9  **Polycopié**: Document Questions sans effet  **Polycopié**: Questions efficaces  **Document:** Scenarios communication positive |
| Lecture et activités | 40 minutes | **Expliquer les aspects positifs de la refocalisassion**  **Expliquer les strategies de refocalisassion**   * Cause antérieure * Chunking * Modifier la taille du cadre * Redéfinir * Conséquence * Contre exemple * Ctratégie de réalité * Intention * Modèle du monde * Indices de réferences * Self-Apply * Hiérarchie des critères * Meta-cadre * Métaphore   Cause antérieure Adresse / explorer la cause perçue (ce qui est venu avant) le« problème ».  *« Je ne peux pas apprendre facilement »*   * « Oui, vous ne semblez pas encore en bonne humeur » * « Vous semblez avoir appris très facilement de dire des choses comme ça » | DIAPO. 10 – 20 |
|  |  | Modifier la taille du cadre. Découvrez une petite ou grande partie / aspect du « problème » d'origine.  *» c’est trop dur pour réussir »*   * « avec qui vous vous comparez ? » * « Que voulez-vous dire quand vous dites succès »   Redéfinir : Pour offrir un « autre » sens à tout ou une partie du « problème ».  *« Argumenter me fait sentir des maux de tête »*   * « Voulez-vous dire que des opinions divergentes ne sont pas toujours particulièrement confortable pour vous ? »   Contre-exemple : prévoir une exception à la situation actuelle  Le faite de *ne pas savoir me fait sentir stupide "*   * Y a-t-il des moments où on peut savoir et se sentir stupide. * Ya-t-il des moments où on peut ne pas connaitre les choses et faire preuve de sagesse.   Stratégie réalité Question à la base de cette « réalité »  *« c’est trop dur pour réussir »*   * "Comment savez-vous cela?" * « Comment évaluez-vous le succès? »   Intention  explorer l'intention positive (ou but) du comportement  *« je ne trouve pas ma forme aujourd'hui »*  C’est un signal très important pour faire attention à votre régime alimentaire.  Index référentielle  Changer la référence vers une autre personne  *« Tout le monde pense que je me trompe »*   * « Je ne pense pas que vous avez tort » * "Qu'est-ce que tu penses?" * « Pensez-vous que vous avez tort? » * « Vous serez surpris de savoir que votre collègue pense que vous avez raison »   Self Apply  Appliquer le commentaire / phrase directement à l’interlocuteur  Ce collaborateur est toujours en train de me juger   * A. « Vous n’êtes pas en train de le juger maintenant »   Hiérarchie des critères  Prendre en considération l’importance de la hiérarchie des valeurs.  *« Peu importe comment j'essaie de faire les choses, je ne peux jamais réussir »*   * « Ce qui est plus important, est ce que le faite de se plaindre ou d’agir pour changer? » * «le succès et la réussite sont deux choses différentes » * « Qu'est-ce que vos critères de réussite? »   Métaphore  Une histoire qui englobe ou parallèle le problème et / ou d'une solution  *« Ce collaborateur me met en colère »*   * « L'une des choses étranges et profondes que j'ai entendu était une fois, je pense que d'un conte Deepak Chopra sur le choix comment vous réagissez, il est quelque chose comme ça. Si quelqu'un vous paie un complément, vous pouvez choisir d'être flattée et si quelqu'un insulte, vous pouvez choisir être blessé - mais il est toujours un choix ».   ACTIVITÉ  **Distribuer des modèles de cartes**  **DEMANDER** chaque participant de choisir une carte qui représente un modèle, puis d'appliquer ce modèle à la croyance limitante.  ***Je ne vais pas le faire, je ne suis pas ce genre de personne!***  ***Solution de l'exercice***  **Je ne vais pas le faire, je ne suis pas ce genre de personne!**  *Intention:* c’est très important de prendre des décisions basées sur la façon dont vous vous voyez comme personne.  *Conséquence:* Mais si on se donne pas les moyens, on peut jamais se développer en la personne que vous souhaitez devenir?  Contre-exemple: Avez-vous déjà fait quelque chose que vous ne pensiez pas pouvoir faire mais vous avez vraiment apprécié?  Self-Apply : Vous n'êtes pas le genre de personne à s’auto juger, mais ici c’est le cas.  Modèle du monde: Est-ce que tout le monde qui a peur d'essayer quelque chose de nouveau pense de cette façon?  Modifier la taille du cadre: Ouais, c'est vrai. Seule une personne vraiment ouverte d’esprit ferait cela.  Hiérarchie des critères: Qu'est-ce qui est plus important, essayer de nouvelles choses et d'élargir vos horizons ou d'être sûr et se limiter dans votre petite zone de confort?  Métaphore / Analogie: Les gens ne sont pas nés astronautes.  Redéfinir: Vous ne devez pas attacher votre identité avec quelques actions.  **Deuxième étape de l'activité**  **Demandez aux participants de réfléchir à des exemples de croyance limitantes.**  **Ensuite, chaque participant appliquera l'une des stratégies de recadrage.** |  |