

Éloquence et résolution de problèmes à l'épreuve de la visio

Durée : 15 heures (5 ateliers de 3h) / 8 participants maximum

Lieu : En visio

Nous vous proposons d'interroger et d'exercer les nouvelles pratiques de communication à distance. Les outils de communication par visio sont devenus incontournables et sont en train de se pérenniser. L'explosion de cet usage nécessite que nous prenions le temps de mesurer et d'améliorer notre capacité à être éloquent, interactif et réactif. La mise en application sera au service de la capacité à résoudre un problème individuel ou collectif, et tournée vers l'animation de réunion.

Objectifs

- Comprendre les limites et les difficultés de la visio (désynchronisations temporelles et spatiales, méta-communication non-verbale défaillante, etc...) afin d'envisager des solutions concrètes.
- Savoir utiliser la méta-communication verbale, les silences et les registres de questionnement en visio : poser une intention de communication et adapter sa stratégie relationnelle.
- Travailler l'*actio* (non-verbale et para-verbale) : respiration, regard, ajustement du cadre, posture, gestuelle, voix adaptée à la visio, articulation, ponctuation orale, prosodie.
- Savoir commencer : accord d'engagement, demande d'approbation, manipulation des attentes.
- Savoir improviser : narration, évocation, anecdote, structuration instantanée, transition.
- S'entraîner à transmettre et à synthétiser une information complexe.
- Savoir questionner une ou plusieurs personnes sur un problème afin de rechercher des solutions : utilisation de la reformulation instantanée et différée, et de la grille stratégique de questionnement.
- Savoir animer une réunion sur une problématique : utilisation des chapeaux de Bono, initiation aux techniques de résolution systémique de problèmes.

Public

Toute personne utilisant la visio lors d'entretiens, de réunions orientées problèmes ou orientées solutions, lors de la gestion de conflit ou d'un débat.

Points forts

Pédagogie tournée vers l'expérience, la pratique, avec des entraînements pour évaluer les difficultés, pièges, risques et réussites de l'utilisation de la visio ; présentation des bonnes pratiques ; échanges et débats entre participants.

Moyens pédagogiques et techniques

Études de cas réels provenant de l'intervenant ou des participants ; alternance de l'entraînement, des présentations et des échanges entre participants sur leurs propres expériences.

Programme

Atelier n°1 : Etats des lieux. L'improvisation.

- > Recensement des croyances utiles et limitantes liées à l'utilisation de la visio : ce que l'on sait, ce que vous croyez. Inventaire des difficultés engendrées par la visio. Des pistes pour les surmonter.
- > Possibilités et adaptations de réglages logiciels et matériels de votre visio.
- > Ancrage et sécurité intérieure : posture, en fondant la voix sur la respiration abdominale.
- > Exercices d'improvisation : exercices de pensée en relation (l'adresse). Gestion des silences. Gestion émotionnelle. Techniques de structuration au fur et à mesure.

Atelier n°2 : Actio et diction. La lecture à voix haute.

- > Associer voix et gestes à la respiration et avec l'orientation du regard. Travail sur l'articulation, le travail du souffle.
- > Plaidoirie – rôle de l'avocat.e : prosodie, intentions et variations.
- > La lecture à voix haute. Travail sur le rythme, l'alternance regard/mémorisation. Respiration du texte, adresse à l'auditoire, cohérence et congruence, gestuelle.

Atelier n°3 : Défendre un point de vue.

- > L'imagination active au service de la préparation émotionnelle. Accord d'engagement interne/externe. Ajuster l'intention de communication.
- > Défendre un point de vue et prendre part à une réunion avec un objectif préétabli en utilisant la pensée latérale des chapeaux de Bono, avec une variété de points de vue. Capacité à méta-communiquer, faire transition (récapituler/annoncer) et assurer les relais en visio.

Atelier n°4 : Animer une réunion en visio. Résolution de problèmes.

- > Le questionnement pour accompagner une demande de résolution de problèmes. Pratiquer reformulation instantanée et différée. Le point sur l'empathie stratégique... à l'épreuve de la visio.
- > Animer une réunion avec un problème à résoudre comme sujet central. Les rôles. L'approche systémique. Les étapes de la résolution stratégique de problèmes.

Atelier n°5 : Créer et mener le débat.

- > Entraînement autour d'un ou deux débat(s). Gestion des croyances et des désaccords.
- > Bilan personnalisé et discussion.