

AMNOS[®]

Methodology

Techniques et outils de communication dédiés aux métiers de l'accompagnement : Programme pédagogique

1^{ère} JOURNEE : 6 heures - « Incarner une posture professionnelle sereine pour être le plus efficace possible auprès des usagers »

MATINEE

- Présentation de la formatrice
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes et objectifs précis des participants
- Adopter les 4 piliers visant à un entretien sûr et efficace
- Identifier les modes de communication verbale et non-verbale lors des échanges
- Créer l'alliance sociale (analyse des facteurs kinesthésiques et proxémiques) lors des échanges avec l'utilisateur
- Décrire les étapes du processus de transmission d'un message verbal d'un émetteur vers un récepteur

APRES MIDI

- Rééquilibrer sa communication verbale à partir de l'analyse des trois niveaux d'un discours
- Distinguer ce qui appartient aux faits, aux représentations ou à l'identité culturelle de l'utilisateur
- Éviter les sources de déformation des messages et des malentendus lors des échanges
- Recueillir des informations objectives et précises de l'utilisateur par des questions pertinentes
- Exercices entre pairs sur des cas rencontrés par les élèves

2^{ème} JOURNEE : 6 heures - « Appliquer des techniques de communication spécifiques complétées par des protocoles AMNOS® afin de faciliter la compréhension avec l'utilisateur »

MATINEE

- Rappel des points importants acquis la veille
- Exercice pratique sur un cas concret pour distinguer ce qui relève des faits et des interprétations.
- Baser sa communication sur des éléments factuels et probants
- Donner un feed-back approprié à l'utilisateur

APRES MIDI

- Formuler une opposition avec assertivité vis à vis de l'utilisateur en utilisant la technique du DESC
- Baisser la charge émotionnelle d'une conversation avec l'utilisation des mots de substitution et des gestes appropriés
- Agir sur les croyances et les mots limitants en utilisant le langage de remplacement, transformationnel, reformulation
- Employer des termes positifs lors des échanges pour être mieux compris par l'utilisateur
- Clarifier les propos tenus par un usager grâce à la reformulation

3^{ème} JOURNEE : 6 heures - « Déjouer les situations de tension grâce à l'identification des pièges verbaux de son interlocuteur et à l'utilisation de protocoles AMNOS® adaptés afin de se prémunir des conflits »

MATINEE

- Tour de table pour s'assurer de l'intégration des outils acquis les 2 premiers jours de formation à la pratique professionnelle.
- Sortir d'un conflit en utilisant le « protocole de sortie de conflit AMNOS® »
- Appliquer un protocole AMNOS® pour éviter la propagation d'un conflit
- Identifier l'expression des jeux de pouvoir à travers le triangle dramatique de Karpman

APRES MIDI

- Situer l'intention d'un interlocuteur à partir des niveaux de la communication
- Utiliser un protocole AMNOS® pour désamorcer un malentendu
- Appliquer un protocole de gestion de conflit verbal
- Bilan de la formation
 - Évaluation de fin de formation
 - Tour de table pour évaluer le ressenti de chaque participant et étude de compléments de formation ensemble
 - Retour sur les attentes des participants
 - Bilan et conclusion de la formation

