



GAGNER PAR L'HARMONIE DES HOMMES ET DES STRATÉGIES

Programme de formation Savoir donner et recevoir du feedback

Un feedback, (nourriture en retour, littéralement traduit) est le principal outil de progression individuel ou collectif, et comme le dit le champion de ski free style Edgard Grosperon « La nourriture des champions ». C'est une réelle nécessité pour grandir ou faire grandir.

Mais se confronter à « l'art d'administrer un bon feedback », utile et utilisable n'est pas une mince affaire. Cela nécessite d'intégrer et de comprendre l'utilisation d'outils complexes, comme la Systémique, la loi de la variété requise (de William Ross Ashby). Comprendre qu'il n'y a pas d'échec dans la vie mais plutôt du retour d'information. L'échec, serait sans doute de passer à côté du feedback. Il s'agit donc d'apprendre pour grandir! Et de comprendre que nous sommes confrontés dans nos vies et dans tous les contextes à des boucles de feedback.

Cela nécessite bien sûr de comprendre et d'intégrer les bases de la communication et de savoir établir avec autrui une véritable relation de proximité et de confiance.

Objectifs :

- Acquérir les fondamentaux de la relation aux autres.
- Savoir prendre en compte le langage comportemental de ses interlocuteurs.
- Savoir prendre en compte et manier les subtilités du langage verbal. Savoir questionner, reformuler, faire reformuler.
- Savoir distinguer les différents niveaux de feedback (éviter les confusions de niveaux de feedback (identité / valeurs et croyances / capacités et savoir-faire, comportements, environnement).
- Être capable de donner un feedback utile, et surtout recevable par son interlocuteur.
- Être capable de recevoir tous types de feedback et de le transformer pour soi-même en feedback utilisable.

Durée : 3 jours, 21 heures.

Constitution (groupe) : 6 personnes au minimum / 12 personnes au maximum.

Prérequis : Francophone.

Public : Toute personne intégrée dans une équipe, manager ou non, ayant à formuler ou à recevoir un feedback.

Lieu de la formation : A définir.

Délai d'accès : 3 à 4 semaines.

Accessibilité : Condition d'accès des publics en situation de handicap, nous consulter.

Tarif : Nos formations se déroulent en intra-entreprise. Nous vous ferons une proposition tarifaire après avoir recueilli vos besoins et en avoir précisé avec vous les objectifs internes.

Modalités d'évaluation : Contrôle et validation des acquis par le formateur, remise d'une attestation.

Méthodes mobilisées

- Formation en présentiel
- Outils et techniques issus des travaux de recherche et de synthèse de Congruences (Franck Martin) :
 - ✓ Programmation Neuro Linguistique
 - ✓ Clean language (David Grove)
 - ✓ Langage hypnotique (Milton Erickson)
 - ✓ Université de Palo Alto (Carl Rogers, Virginia Satir, Paul Watzlawick, Joan Chomsky, Gregory Bateson, Walter Ross Ashby (cybernétique, systémique), Albert Bandura (feedback de Bandura, courbe de Bandura)
 - ✓ Les pensées compulsives
- Exercices de communication et de développement personnel en groupe (démonstration) puis en sous-groupes (mise en pratique)
- Retour d'expériences par des séances de feedback après chaque exercice de sous-groupes.
- Chaque stagiaire se voit remettre un cahier de formation, (disponible sur demande en version numérique). Qui contient les outils et concepts étudiés ainsi que les exercices de mise en pratique.

Programme sur 3 jours

Un feedback oral sera réalisé à l'issue de chaque journée de formation. Un point de régulation avec le commanditaire sera réalisé en fin de formation – dans le respect de la confidentialité.

Jour 1

- Introduction : Règles de fonctionnement, cadre temps de la formation, présentation générale de la pédagogie.
- Présentations individuelles des stagiaires en sous-groupes de 2 personnes :
 - ✓ Explication du process de présentation, introduisant au-delà de la présentation individuelle des stagiaires, les principaux concepts à venir.
 - ✓ Retour en plénière et tour de piste des stagiaires (qui je suis, quels sont mes objectifs personnels et professionnels pour cette formation)
 - ✓ Création d'un contexte de confiance permettant aux stagiaires de s'ouvrir aux autres, en toute confiance, sur des contextes d'intimité professionnelle.
- Comprendre et communiquer les points de vue, les différences de vécus d'une même réalité : la « carte du monde ».
- Apprendre à changer de point de vue (au sens propre).
- Connaître le niveau de communication « non-verbale » :
- La plus grande partie de la communication est non verbale et comportementale.
- Développer une observation et une écoute conscientes.
- Prendre ses observations en considération dans son mode de management et démontrer ainsi une prise en compte de l'autre.
- Créer et maintenir une relation de confiance
- Adopter des comportements qui vont favoriser l'écoute active et le dialogue.
- Pérenniser la confiance, dans un cadre gagnant / gagnant.

Jour 2

- Manier le langage verbal pour mieux comprendre, convaincre, amener l'autre à changer de représentation.
- Éviter les situations de flou, dénouer les relations coincées et gérer les conflits.
- Découvrir le réel niveau de problématique de ses collaborateurs.
- Prendre des informations pertinentes chez les autres, et gagner en précision.
- Savoir questionner avec aisance, faire découvrir à ses collaborateurs les bonnes solutions.
- Savoir utiliser un langage précis, vérifier la compréhension des interlocuteurs, reformuler, adapter sa communication à l'autre.
- Découvrir les process de Généralisation / Omission / Distorsion (G-O-D).
- Faire la différence entre feedback et recadrage : apprendre à « faire se recadrer » plutôt que de recadrer.
- Pratique de la maïeutique : l'art de l'accouchement intellectuel. Amener son interlocuteur à se recadrer lui-même, par la succession de questions ouvertes, fermées, synthèses.

Jour 3

- Le feedback en trois points :
 - ✓ J'ai aimé, apprécié
 - ✓ J'ai constaté, appris
 - ✓ Je suggère : à moi, à vous, à ...
- Le feedback de Bandura :
 - ✓ S-E-P (sentiment d'efficacité et d'estime personnelle)
- Positiver l'échec : qu'y a-t-il de positif dans cet échec.

- Remettre le feedback au bon niveau : passer de : « identité » à comportement, ou savoir-faire ou valeurs/ Croyances. (Exemple : ce n'est pas que je sois un nul, c'est que je dois développer ma capacité à ...)
- Intention positive de mon comportement inadapté : lorsque je fais « x », cela me permettait de ...
- Intention positive de la résistance au changement : j'ai envie de changer mais cela touche quelque chose de plus profond lorsque je résiste.
- Créer un environnement favorable au changement : mentors, modèles stocks de savoir-faire, expériences positives passées.
- Feedback des trois jours.
- Évaluation.

Conditions générales de vente

- Pour le bon déroulement des formations l'entreprise cliente doit s'assurer que le lieu d'accueil des stagiaires respecte les exigences légales d'accueil du public en formation, les stagiaires étant sous la responsabilité de l'entreprise cliente.
- Concernant les formations inter-entreprises, si la formation se déroule dans un lieu de séminaire, Congruences s'assurera de la conformité des locaux.
- L'entreprise cliente est chargée de prévoir les équipements suivants dans la salle de formation : paperboard, installation des chaises et tables en rond en nombre suffisant fonction du nombre de participants.
- Un support pédagogique sera remis en main propre à chaque participant par le formateur, dès le début de la formation.

- Facturation :
 - ✓ Frais de déplacement en sus, facturés au réel.
 - ✓ Facturation de 20 % d'acompte à la commande.
 - ✓ Règlement à réception de facture par virement.

- En cas d'annulation :
 - ✓ Toute journée planifiée et annulée moins d'une semaine à l'avance est facturée à hauteur de 50%.
 - ✓ Toute journée planifiée et annulée moins de trois jours à l'avance est facturée à 100%.

- Possibilité de prise en compte de cette action de formation dans le cadre de la formation professionnelle avec établissement d'une convention de formation. Merci de nous spécifier vos intentions au plus vite afin de monter un dossier complet en bonne et due forme.

Organisme de formation CONGRUENCES

- SIRET : 381 911 163 00040
- APE 7022Z
- NAP : 741G
- URSSAF : 691 420 00000 140 5182
- N° d'identification intracommunautaire : FR56 381 911 163 00016
- N° identifiant TVA : FR56 381 911 163
- N° Formateur : 826 903 650 69
- N° OPCO ATLAS-Fafiec : 36863-03
- N° DATADOCK 016162
- Certification QUALIOP1 en cours

CV du formateur Franck MARTIN

- Formateur, professeur en université, coach & conférencier.
- Diplômé des écoles de commerce Denis Huisman (EMP Paris.)
- Expertise en relation de confiance dans les équipes (Influence université de Palo Alto USA, Californie Santa Cruz)
- Professeur de communication et de management à l'Université Lyon I, master management de la qualité
- Directeur fondateur de Congruences (1991) (entreprise innovante Label NOVACITE 21 décembre 2001).
- Préparateur mental auprès des sportifs de haut niveau et d'équipes (tennis, football, basket, automobile...)
- Coaching de directeurs d'entreprise privés et publics et d'hommes politiques.
- Président du comité de labellisation « NOVACITÉ », CEEI entreprises innovantes du conseil régional RA et de la CCIL. (2010 à 2015)
- Conférencier, pour TEDx, CCI, écoles de commerce, Universités, clubs d'entreprises (CJD, CGPME, CPA etc ...) et de nombreuses entreprises dans le cadre de leurs conventions annuelles.
- Intervenant dans les médias (France 2, BFM tv, M6, TF1, France 3, TLM, RMC, Europe 1, RTL, Sud Radio, RCF, Radio Notre Dame, etc. ...).
- Auteur de
 - ✓ « **Managez humain, c'est rentable** », aux éditions De Boeck.
 - ✓ « **Le pouvoir des gentils : les règles d'Or de la relation de confiance** », aux éditions Eyrolles (traduit en plusieurs langues)
 - ✓ « **Optimistes** », les règles d'Or pour voir la vie en rose » aux éditions Eyrolles (traduit en plusieurs langues)
 - ✓ « **Les super-pouvoirs de l'innocence** » aux éditions Eyrolles.
 - ✓ « **Gentil mais pas con !** », aux éditions De Boeck.
 - ✓ « **La contagion du bonheur** », aux éditions Eyrolles.

