



CAMPUSCAREER

Atelier CEP d'échanges de pratiques du réseau "PAI"

Anfh Limousin

19 novembre 2024

Organisation de la journée

- ❖ **HORAIRES : 09H00 – 16H15**
 - MATIN : 09H15-12H00
 - APRES-MIDI : 13H30-16H15
- ❖ **BONNES PRATIQUES**
Ecoute, bienveillance, respect, confidentialité
- ❖ **SUPPORT ENVOYÉ À L'ISSUE DE LA JOURNÉE**



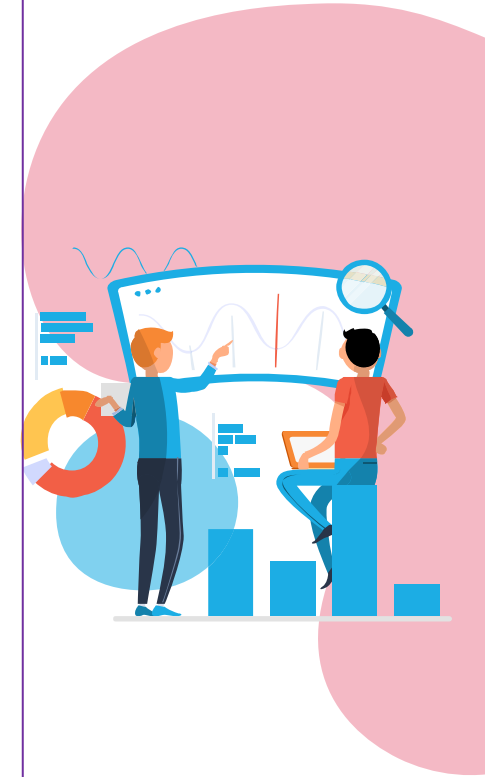
Programme de la journée

Matin

- ❖ **Introduction**
- ❖ **Tour de table**
 - Partage et retour d'expériences sur la pratique de l'accompagnement individuel des agents : réussites / difficultés
- ❖ **La gestion des situations difficiles**
 - Identifier les situations complexes / difficiles rencontrées par les agents
 - S'approprier les techniques de communication adaptées
 - Mettre en pratique
- ❖ **Repas pris en commun**

Après-midi

- ❖ **Intervention Madame DOUMECHE (référente handicap mutualisée Nouvelle Aquitaine)**
- ❖ **Intervention IRSA : Ateliers de simulation au handicap**
- ❖ **Evaluation – tour de table / prochaines thématiques / Calendrier 2025**



#1.

Tour de table

Retour d'expérience

VOTRE RETOUR D'EXPÉRIENCE CEP Accompagnement individuel des agents

VOS REUSSITES

- ✓ Ce qui fonctionne bien
- ✓ Les avantages des outils utilisés



VOS DIFFICULTÉS

- ✓ Ce qui peut / doit être amélioré
- ✓ Les inconvénients des outils utilisés / Ce qu'il vous manque

Débriefing en groupe

#2

La gestion des situations difficiles

Techniques de communication

Situations difficiles...

- ❖ Quelles sont les situations pour lesquelles vous pouvez rencontrer des difficultés lors des entretiens de CEP et d'accompagnement des agents ?



Situations difficiles...

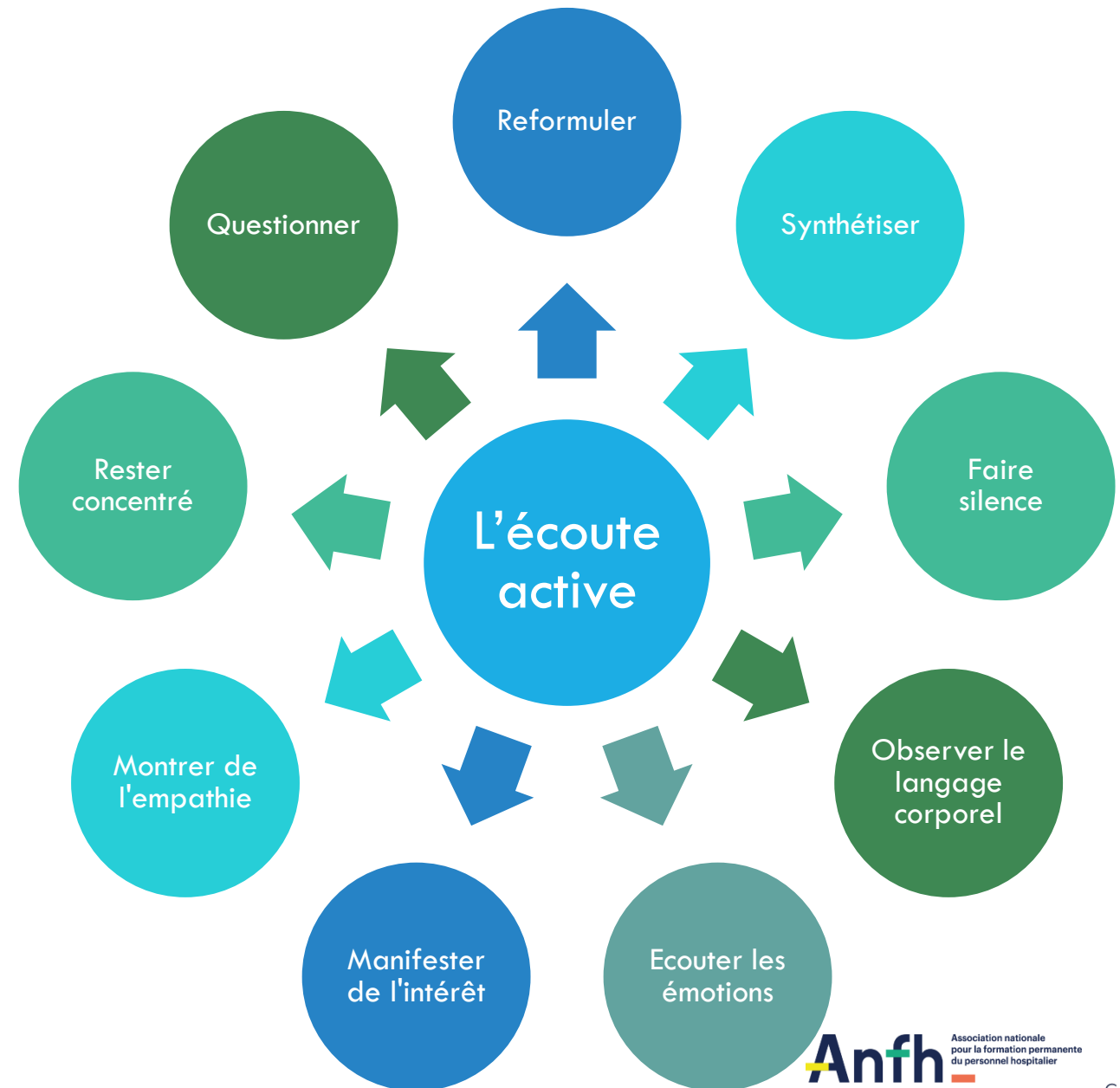
Les situations non confortables =

- ✓ Agent en « souffrance psychologique »
- ✓ Agent en « colère »
- ✓ Agent en difficulté : relations difficiles avec les membres du service
- ✓ Conflit agent / encadrement
- ✓ « pas à l'aise »
- ✓ ...

3.1. L'ÉCOUTE ACTIVE

De quoi s'agit-il ?

- ✓ Favoriser le climat de confiance en repérant le mode de communication de son interlocuteur
- ✓ Être pleinement disponible (par rapport au temps accordé et à vos a priori...)
- ✓ Se glisser dans la peau de votre interlocuteur pour comprendre son univers et sa réalité
- ✓ Ecouter au-delà des mots (décoder le non-verbal, la charge émotionnelle, le niveau d'énergie, ...)



3.1. L'ÉCOUTE ACTIVE

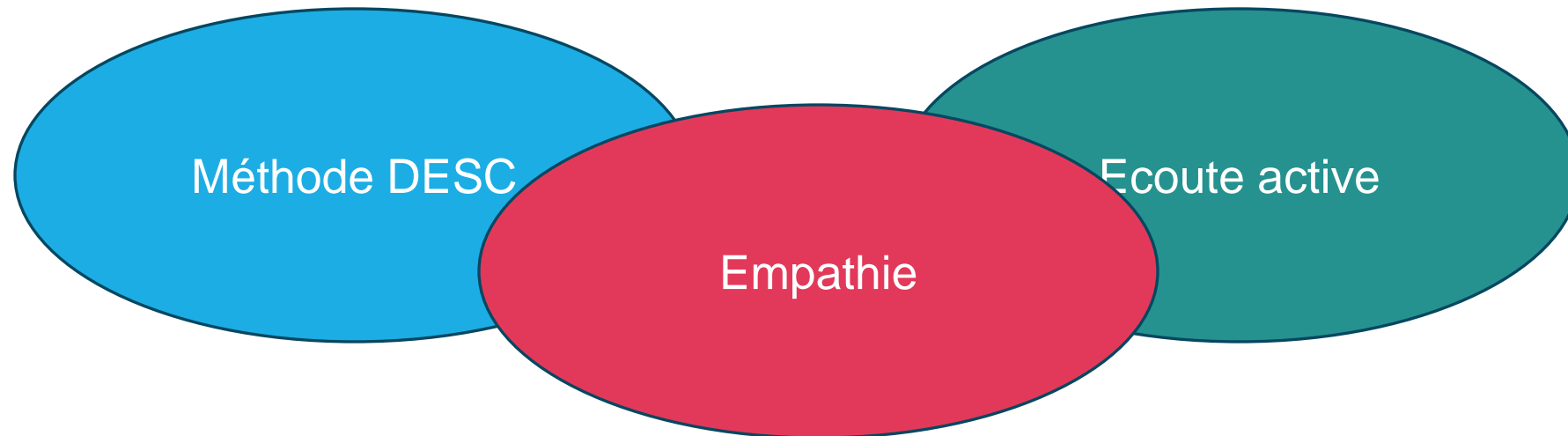
Comment faire ?

1. Laissez l'agent s'exprimer sans l'interrompre.
2. Evitez de penser à autre chose quand il s'exprime. Une astuce : prenez des notes.
3. Concentrez-vous sur lui : regardez-le lorsqu'il parle.
4. Evitez de préparer votre réponse ou intervention pendant qu'il parle.
5. Exprimez votre intérêt pour ses propos par vos mimiques ou hochements de tête.
6. Demandez des précisions, clarifications ou approfondissements.
7. Posez des questions ouvertes pour avoir des réponses larges.
8. Posez des questions fermées ou alternatives pour avoir des précisions.
9. Récapitulez et reformulez ses propos pour être sûr d'avoir fait le tour.



3.2. La communication non violente

La communication non violente



La communication non violente est une méthode de communication développée par le psychologue américain Marshall Rosenberg dans les années 1960

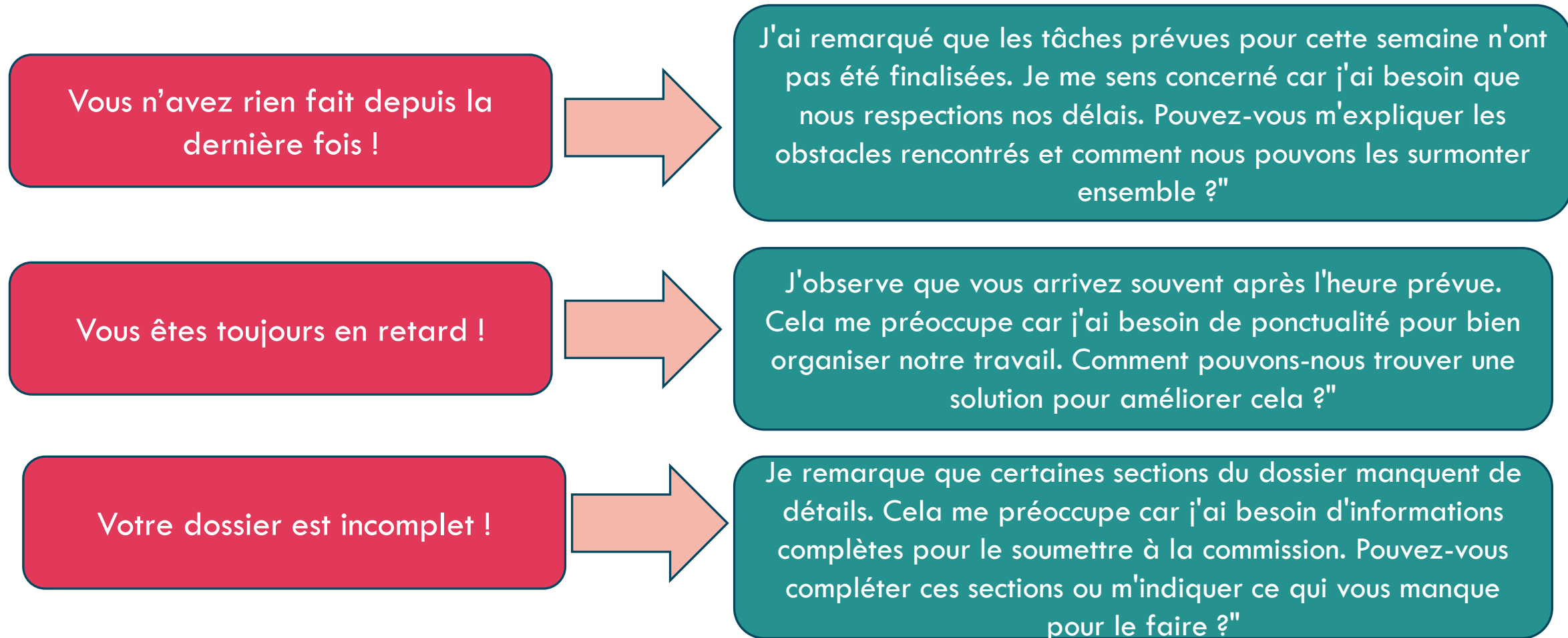
3.2. La communication non violente

Les 4 composantes de la CNV :

- 1. Observation** : La CNV commence par une observation neutre et factuelle de la situation, sans jugement ni interprétation subjective. Il s'agit de décrire ce que l'on voit ou entend de manière objective, sans évaluation.
- 2. Sentiment** : Exprimer ses sentiments de manière authentique et honnête, en utilisant des mots qui décrivent ses émotions sans accuser ou blâmer les autres. Les sentiments peuvent être positifs ou négatifs et reflètent la manière dont nous réagissons à nos besoins et aux actions des autres.
- 3. Besoin** : Identifier et exprimer ses besoins fondamentaux qui sont à la base de nos sentiments et de nos comportements. Les besoins sont universels et incluent des aspects tels que le respect, la sécurité, l'appartenance, l'autonomie, la compréhension, etc.
- 4. Demande** : Formuler des demandes claires et spécifiques pour satisfaire nos besoins tout en respectant les besoins des autres. Les demandes doivent être concrètes, réalisables et formulées de manière positive, en évitant les exigences ou les manipulations.

3.2. La communication non violente

Exemple de CNV lors d'entretien avec les agents...



Ces approches permettent de transformer une critique potentielle en une discussion constructive, en centrant la conversation sur des faits et des besoins, plutôt que sur des jugements ou des accusations.

3.2. La communication non violente

Les besoins fondamentaux de la CNV dans l'environnement professionnel :

- ✓ **Besoin de reconnaissance** : Être apprécié pour ses compétences, ses contributions et ses efforts au travail.
- ✓ **Besoin de collaboration** : Travailler en équipe et coopérer avec les collègues pour atteindre des objectifs communs.
- ✓ **Besoin d'autonomie** : Avoir la possibilité de prendre des décisions et d'agir de manière indépendante dans son travail.
- ✓ **Besoin de sécurité** : Se sentir en sécurité sur le lieu de travail, que ce soit en termes de sécurité physique ou d'emploi.
- ✓ **Besoin de contribution** : Avoir l'impression de contribuer de manière significative à l'organisation et de voir ses efforts reconnus.
- ✓ **Besoin de communication ouverte** : Avoir la possibilité d'exprimer ses idées, ses préoccupations et ses opinions librement et sans crainte de jugement

3.2. La communication non violente



3.3. METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION CLAIRE ET EFFICACE

De quoi s'agit-il ?

- ✓ Une communication impactante nécessite d'abord que vous soyez clair, préparé (plan précis) et à l'aise sur le sujet que vous allez aborder.

Mais au-delà de cela, voici **quelques astuces pour communiquer efficacement dans des situations délicates**

DESC

**Méthode pour exprimer
une critique constructive**

**Méthode pour adapter son discours
à son interlocuteur**

VAKO

3.3. METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION CLAIRE ET EFFICACE

DESC

- ✓ Cette méthode est incontournable pour vous aider à **exprimer une critique constructive**

Les étapes de la méthode « DESC » :

D = Décrire les faits

E = Exprimer les émotions

S = Spécifier ensemble des Solutions

C = Conséquences positives / gagnant-gagnant pour les 2 parties

3.3. METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION CLAIRE ET EFFICACE

Les étapes de la méthode « DESC » :

D comme Décrire	→ Décrivez la situation passée ou actuelle , les faits, en des termes aussi précis et objectifs que possible.
E comme Exprimer	→ Exprimez vos sentiments, préoccupations, désaccords ou critiques que cette situation fait naître en vous → Evoquez les conséquences négatives → Utilisez pour ce faire le message « Je... » en indiquant ce que vous ressentez sincèrement
S comme Spécifier / Suggérer	→ Proposez, suggérez ou faites rechercher une modification réaliste, une solution susceptible de faire cesser le désagrément / trouver ensemble des solutions
C comme Conséquences positives / Convaincre	→ Intéressez votre interlocuteur à l'élaboration d'une solution en lui indiquant les conséquences positives qui découleraient de la conclusion de l'accord.

3.3. METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION CLAIRE ET EFFICACE

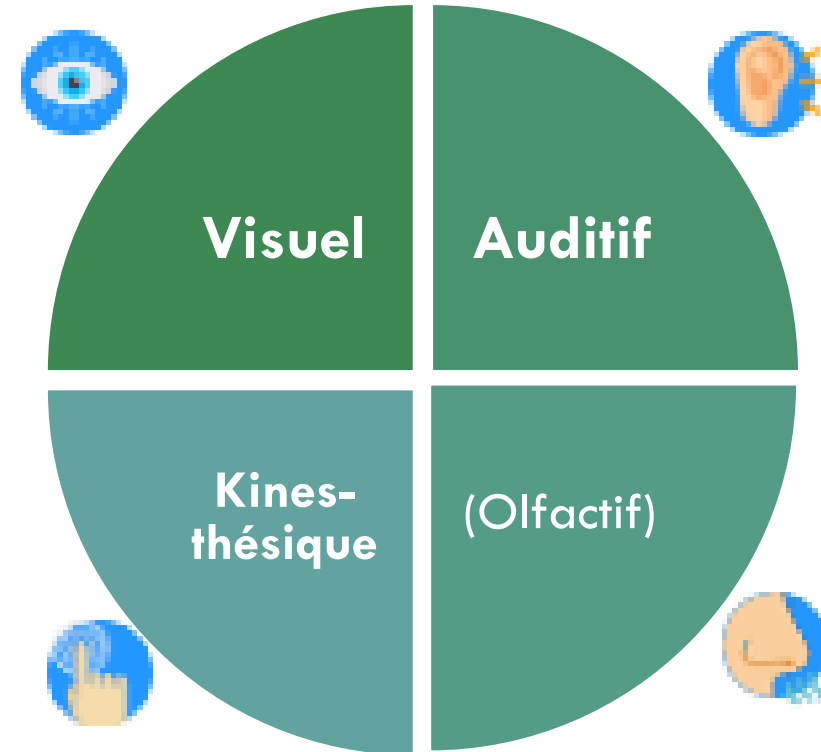
VAKO

- ✓ Pour avoir **un impact positif** auprès d'un interlocuteur, apprenez à reconnaître son canal de communication privilégié.

Chaque personne a tendance à **privilégier 1 canal sensoriel** pour collecter des informations.

Il s'agit de **votre canal sensoriel principal**.

Votre canal principal est celui que vous utilisez le plus souvent pour vous représenter vos expériences et le monde qui vous entoure. Ce canal sensoriel va influencer votre façon d'apprendre et la représentation que vous avez de votre environnement



3.3. METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION CLAIRE ET EFFICACE

✓ Comment identifier son canal sensoriel ?

Observez vos préférences de langage :

1. Les personnes **visuelles** ont tendance à utiliser des expressions comme "Je vois ce que vous voulez dire" ou "Ça me semble clair."
2. Les personnes **auditives** préfèrent des expressions telles que "J'entends ce que tu dis" ou "Cela sonne bien."
3. Les personnes **kinesthésiques** utilisent des expressions comme "Je sens que c'est la bonne chose à faire" ou "Cela ne me semble pas correct. »

Souvenez-vous de vos expériences d'apprentissage :

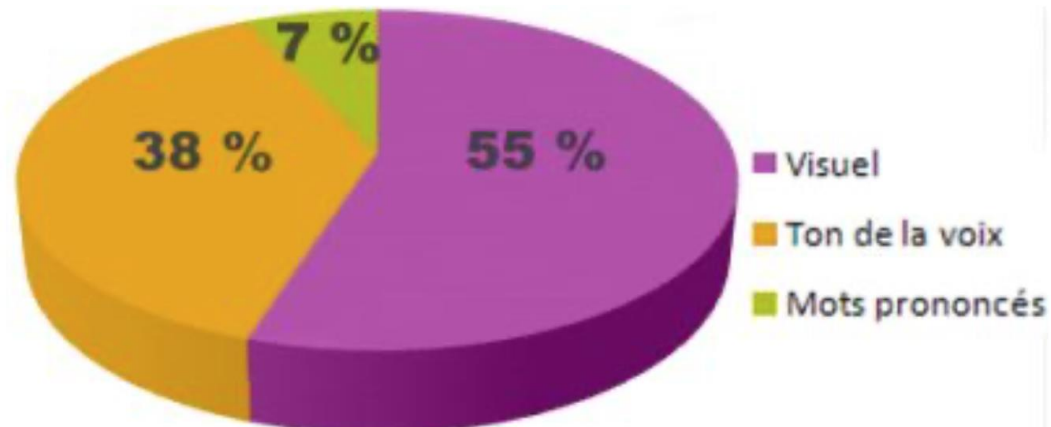
1. Si vous apprenez mieux en lisant des informations, vous pourriez être **visuel**.
2. Si vous préférez écouter des conférences ou des discussions, vous pourriez être **auditif**.
3. Si vous apprenez mieux en participant activement ou en pratiquant, vous pourriez être **kinesthésique**.

Réfléchissez à vos habitudes de communication :

1. Si vous avez tendance à utiliser beaucoup de gestes ou à toucher les gens pendant une conversation, vous pourriez être **kinesthésique**.
2. Si vous préférez utiliser des schémas visuels ou des tableaux pour expliquer quelque chose, vous pourriez être **visuel**.
3. Si vous accordez une grande importance à la tonalité de voix et aux mots lors des conversations, vous pourriez être **auditif**.

3.4. LA COMMUNICATION NON VERBALE

Lors d'un échange, **93%** du message transmis passe par le non verbal.



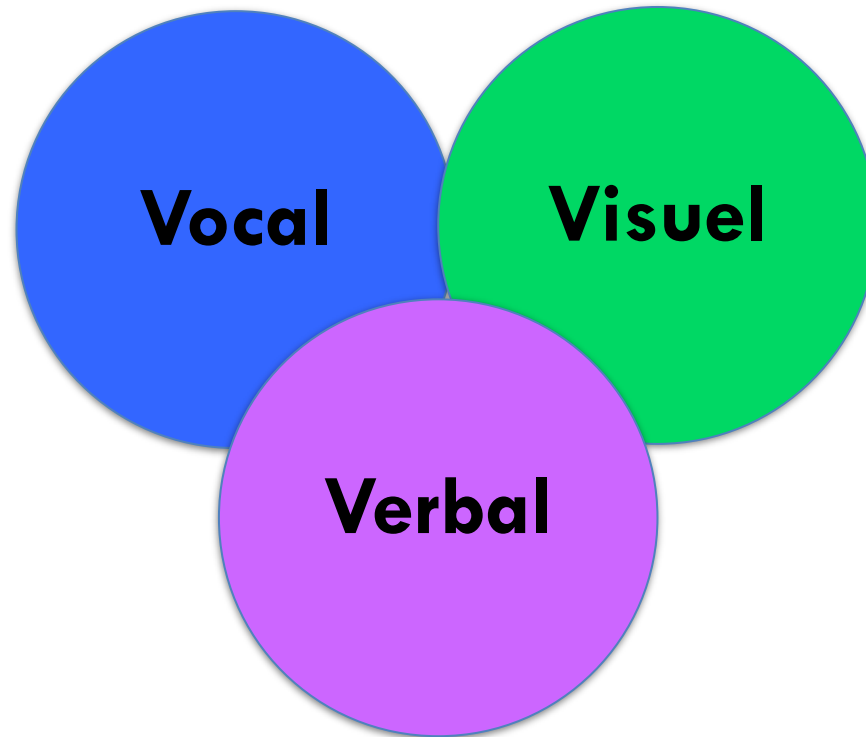
Plusieurs facteurs entrent en jeu quand nous interprétons les sentiments d'une personne qui nous parle :

- le ton de sa voix
- les repères physiques tels que les expressions faciales
- la posture
- les gestes
- les mots

LA COMMUNICATION NON VERBALE

Pour faire passer un message de façon efficace, il est important que les 3 modes de communication soient en cohérence

= c'est la **congruence**.



Lorsque le signal émotionnel de ces différents canaux est en conflit, votre interlocuteur fera plus confiance aux indices physiques que les mots que vous utiliserez.

3.4. LA COMMUNICATION NON VERBALE

Le non verbal est plus authentique que les mots.

Pour véhiculer une image d'ouverture, adoptez des gestes positifs.

LES GESTES POSITIFS

- Les gestes ouverts.
- Les gestes vers le haut.
- Les gestes tournés vers les autres.

LES GESTES NÉGATIFS

- Les gestes vers le bas.
- Les gestes tournés vers vous.
- Les gestes qui vous dénoncent :
 - L'auto contact = difficulté ou manque d'assurance.
 - Les objets de diversion : jouer avec son stylo, ses lunettes.

#3

La gestion des situations difficiles

Mises en situation

SITUATIONS RENCONTRÉES & POSTURE À ADOPTER

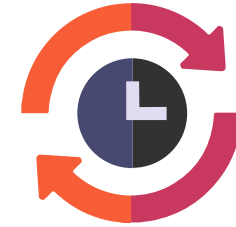
- ❖ **En sous-groupe (3/4 pers) =**
- ❖ **Sur la base des situations concrètes rencontrées, un participant « joue le rôle de l'agent » et les autres participants jouent le rôle de conseiller**

- Les « conseillers se préparent » 2'
- « L'agent » se prépare sur la base des situations proposées 2'
- Le binôme joue la séquence pendant 10'

Débriefing en groupe



MISE EN SITUATION 1



15'

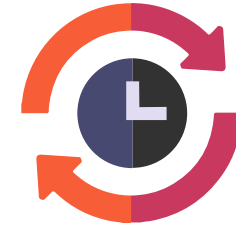
- ❖ **2/3 conseiller(s) CEP**
- ❖ **1 agent**

Le conseiller CEP reçoit l'agent lors d'un premier rendez-vous CEP
L'agent attend une réponse concernant sa demande de formation... Il est en conflit avec sa hiérarchie..

- L'agent est très perturbé, en colère, il attend toujours une réponse à sa demande de formation

Débriefing en grand groupe

MISE EN SITUATION 2



15'

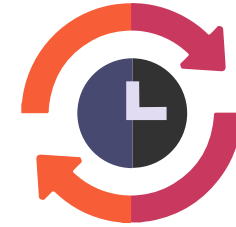
- ❖ **2 conseiller(s) CEP**
- ❖ **1 agent**

Le conseiller CEP a déjà réalisé plusieurs rendez-vous avec l'agent pour son projet, cela « n'avance pas »... « le projet n'est pas abouti ».

- L'agent sollicite le conseiller pour avoir une solution, il est « perdu » et ne comprend pas pourquoi le projet n'avance pas..

Débriefing en grand groupe

MISE EN SITUATION 3



15'

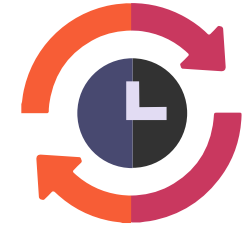
- ❖ **2 conseiller(s) CEP**
- ❖ **1 agent**

Le conseiller est confronté à une situation personnelle difficile = l'agent est en « souffrance »

- L'agent est focalisé sur ses difficultés personnelles, il est en grande fragilité, les émotions sont très présentes...

Débriefing en grand groupe

MISE EN SITUATION 4



15'

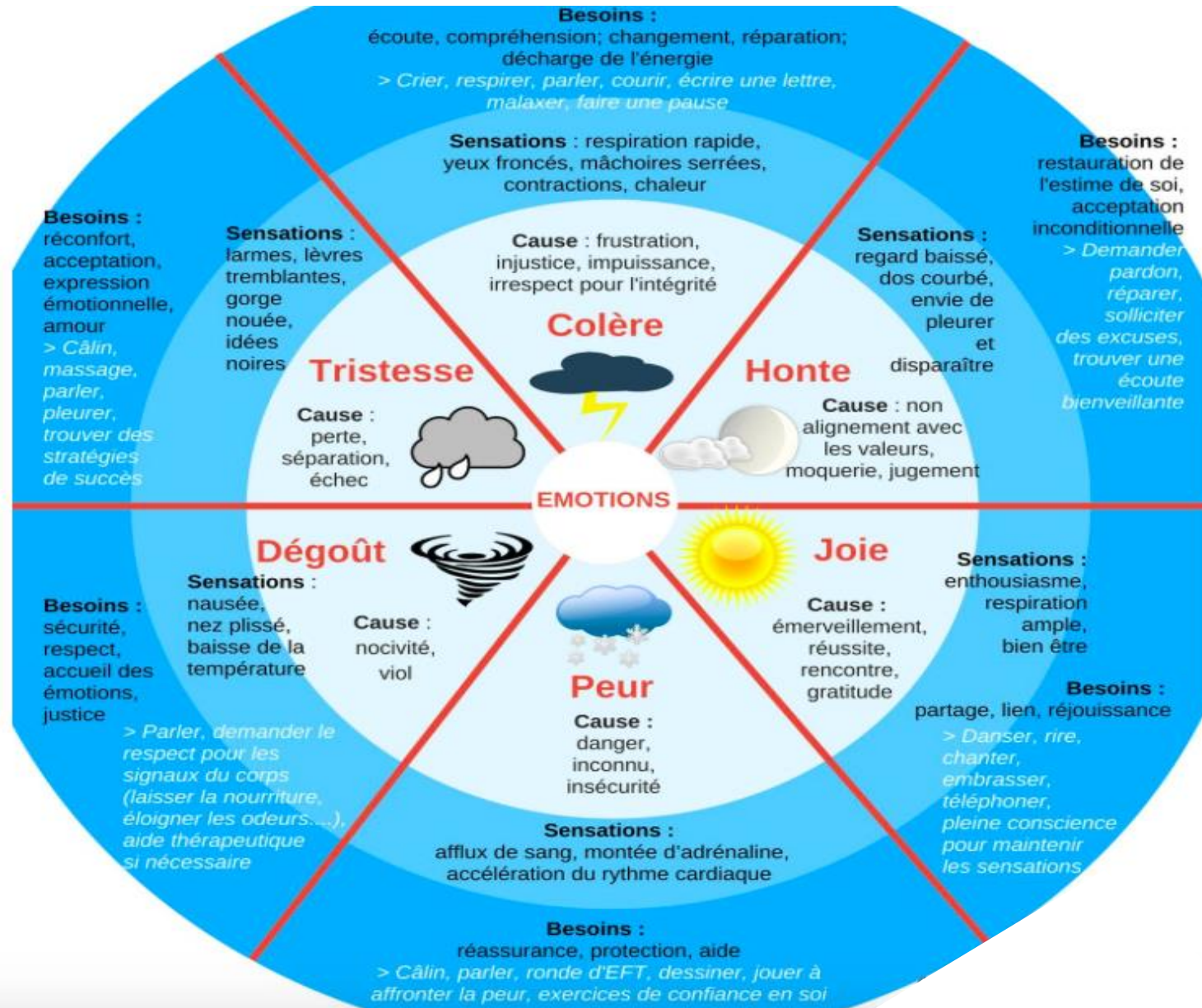
- ❖ **2 conseiller(s) CEP**
- ❖ **1 agent**

Le conseiller rencontre des difficultés lors des échanges avec l'agent : « le feeling ne passe pas... »

- L'agent semble ne pas comprendre, écouter .. Il ne réagit pas. Il a beaucoup de mal à s'exprimer, il est « absent »

Débriefing en grand groupe

EN SYNTHÈSE : LES SENSATIONS ET BESOINS RESENTIS



Evaluation
&
Perspectives...

Et après ?

- Tour de table – évaluation de la journée
- Proposition de prochaines thématiques :
 - ✓ Plan de communication CEP ?
- Calendrier des réunions 2025



Merci de votre participation !

