

Descriptif de la formation

Tenir compte de la dynamique humaine du changement pour mieux mobiliser et accompagner ses partenaires et publics

Formatrice : Séverine Millet.

Le principe de ces 2 journées (+ options) est de revisiter votre processus habituel d'intervention et votre posture professionnelle afin de mieux tenir compte des résistances et motivations que vous rencontrez sur le terrain chez vos partenaires dans la mise en oeuvre de votre mission et de vos projets.

Tout au long des deux journées, nous alternerons des apprentissages pratiques et théoriques sur la façon de mieux comprendre, mieux identifier et mieux tenir compte des résistances, motivations, attentes et besoins de vos publics. Toutes les méthodes d'apprentissage, exercices, jeux sont modélisés pour qu'ils soient faciles à intégrer et réutilisables immédiatement auprès de vos publics sur le terrain.

Sur deux journées nous aborderons

- La compréhension des mécanismes psycho-socio-culturels qui entraînent des résistances au changement;
- La posture d'écoute attentive et active;
- Le questionnement centré solution comme moyen pour tenir compte des résistances, mieux gérer un conflit ou une situation tendue sur le moment;
- La définition du changement et de ce que signifie « accompagner le changement »;
- Les différentes étapes du changement individuel et collectif;
- Différentes stratégies pour tenir compte des résistances, les utiliser dans le sens de votre projet - par exemple : ouvrir le champ de l'imaginaire, faire un partage des perceptions, etc. ;
- Des moyens de diagnostiquer les résistances, motivations, attentes, objectifs, besoins de vos publics et comment ensuite adapter votre stratégie d'action et de négociation à ce diagnostic.

Ce déroulé sera adapté à vos attentes et besoins afin que la formation soit au plus prêt de vos préoccupations professionnelles et que vous puissiez profiter de ces deux jours pour résoudre ou commencer à résoudre vos problématiques.

Exemple de contenu des journées

Journée 1

Apprendre, comprendre, expérimenter la dynamique humaine du changement

Séquence n°1 - Expérimenter l'inclusion pour mieux impliquer ses partenaires sur un projet

Objectif de la séquence : l'inclusion est un processus qui permet de tenir compte de la dynamique humaine du changement sur un projet, de mieux démarrer son projet en tenant compte du contexte des partenaires et d'apprendre à inclure dans les projets ses partenaires d'une façon plus responsabilisante et implicante.

Séquence n°2 - Mieux connaître ses publics : comprendre les grands principes de la dynamique du changement

Objectif de la séquence : comprendre ce qu'est la dynamique humaine du changement et ce que signifie accompagner le changement. Seront abordés : le changement collectif, le changement individuel par étape, les différents types de résistances, le changement comme processus émotionnel.

Séquence n°3 - Accompagner la dynamique humaine du changement

Objectif de la séquence : comprendre ce que peut apporter une posture plus accompagnante et « à l'écoute » à une posture de conseil et de conviction (complémentarité).

Temps 1 - Définir ce qu'est « accompagner le changement » chez ses partenaires et publics

Temps 2 - L'écoute attentive comme outil de base

Séquence n°4 - Savoir mieux réagir aux résistances

Objectif de la séquence : face à une résistance rencontrée, nous avons l'habitude soit de surenchérisseur sur des arguments contraires afin de défendre notre projet, soit de participer à l'escalade de tensions, soit de ne plus savoir quoi faire au risque de perdre le fil du RDV. Le principe de cette séquence est d'apprendre à réagir d'une façon qui va dans le sens du projet.

Journée 2

Diagnostiquer et adapter sa stratégie à la dynamique humaine du changement

Séquence n°5 - Diagnostiquer les dynamiques humaines

Objectif de la séquence : travail de diagnostic afin d'apprendre à repérer les aspects humains du changement (résistances, motivations, attentes, objectifs divergents, besoins, etc.) qui freinent ou peuvent faciliter le changement. Ce diagnostic permet de sortir le nez des situations complexes pour retrouver sa pleine capacité à déterminer une stratégie vraiment adaptée au contexte et à ses partenaires.

Temps 1 - Comprendre la notion de besoins en lien aux résistances au changement

Temps 2 - Apprendre à diagnostiquer avec un outil simple résistances, motivations et besoins

Séquence n°6 - Déterminer une nouvelle stratégie d'action tenant compte de la dynamique humaine du changement.

Objectif de la séquence : sur la base du diagnostic effectué en séquence 4, les stagiaires détermineront des actions permettant que leur stratégie habituelle d'intervention et de négociation avec leurs partenaires tienne compte de la dynamique humaine du changement.

Nous pourrions modéliser ensuite ces actions afin qu'elles deviennent opérationnelles immédiatement sur le terrain.

Séquence n°6 - Quelques outils et méthodes pour mieux tenir compte des résistances

Objectif de la séquence : face à une résistance à un projet, nous avons l'habitude de surenchérisseur sur des arguments contraires afin de défendre notre projet. Or, cela peut créer une escalade d'argument, et l'incompréhension ou les désaccords persistent. Comment je peux réagir/agir autrement aux résistances et d'une façon qui soit vraiment efficace pour le projet et vraiment engageante pour le/les partenaires ?

En fonction du temps disponible et des besoins de l'équipe, nous pourrions aborder des méthodes spécifiques pour mieux tenir compte et accompagner les résistances et motivations :

- Tenir compte de la résistance et l'utiliser grâce aux questions centrées solution
- Transformer une résistance en motivation
- Ouvrir l'imaginaire et la perception du partenaire sur le projet
- Responsabiliser un partenaire
- Tenir compte de la perte,
- Savoir partager les perceptions, attentes et objectifs sur un projet.

Journée supplémentaire (optionnelle)
Adapter sa stratégie d'intervention à la dynamique humaine du changement

Le principe des journées optionnelles : elles permettent :

1. d'étaler certains apprentissages et d'aller plus en profondeur.
2. d'ajouter des apprentissages (notamment de stratégies d'accompagnement) qu'on n'a pas le temps de voir sur deux journées.
3. Elles ont lieu de 3 à 5 mois après les deux premiers jours : un temps d'intégration et de maturation a eu lieu, des approfondissements ou des clarifications sont nécessaires pour ancrer l'apprentissage.

Exemples de déroulé de la ou des journées supplémentaires : expérimenter et modéliser de façon approfondie certaines stratégies d'action vue en J1 et J2 et en expérimenter d'autres en fonction des besoins concrets sur le terrain des stagiaires.

Exemples de méthode que l'on pourra aborder :

- Tenir compte de la résistance et l'utiliser grâce aux questions centrées solution
- Transformer une résistance en motivation
- Ouvrir l'imaginaire et la perception du partenaire sur le projet
- Responsabiliser un partenaire
- Apprendre à faire une inclusion pour faire un partage de perception, d'attentes et d'objectifs avec les partenaires et publics
- Tenir compte de la perte entraînée par le projet
- Gérer un conflit ou une forte résistance pendant un RDV,
- Etc.