

PROGRAMME DES FONDAMENTAUX DE L'APPROCHE SYSTEMIQUE ET STRATEGIQUE

Module 1 : L'immersion dans l'approche systémique et stratégique (2 jours)

La genèse de l'approche :

- Les trois fondements théoriques de l'approche.
- Les apports de Grégory Bateson et de Milton Erickson.
- La naissance de la thérapie systémique et stratégique.

Faire connaissance avec le modèle de l'approche :

- La définition des principaux concepts.
- La structure du modèle systémique et stratégique.
- Les questions de base du modèle.
- Projection d'extraits vidéo et d'une séance vidéo complète.

Module 2 : Les stratégies et techniques du changement (2 jours)

- Quatre stratégies.
- Trois techniques.
- Projections de vidéos d'illustration et études de cas réels.

Module 3 : Les fondements du questionnement systémique et stratégique (2 jours)

Les modalités de construction de la réalité :

- Le processus de la construction de notre réalité.
- La réalité de premier ordre et la réalité de second ordre.
- La structure de l'expérience subjective.
- La construction de la réalité et le rapport à soi, à l'autre et à l'environnement.
- La projection d'un documentaire scientifique sur la construction de la réalité de second ordre.

La structure du dialogue stratégique :

- L'écoute active et ses diverses dimensions.
- La calibration afin d'orienter stratégiquement notre communication.
- Les questions pour expliciter la vision du monde du client.
- Les questions à illusion de choix.
- Les recadrages et les métaphores pour faire évoluer la perception de notre interlocuteur.
- La reformulation de synthèse pour redéfinir le problème et faire accepter l'action à mettre en œuvre afin de résoudre le problème.
- Illustrations par des projections vidéo, des jeux de rôle et des études de cas réels.

Module 4 : Les trois logiques de fonctionnement d'un problème (03 jours)

- Les mécanismes de fonctionnement des logiques.
- Les types de problématiques qu'elles génèrent.
- Apprendre à identifier les pièges, les dysfonctionnements et les cercles vicieux de chaque logique.
- Savoir communiquer et gérer la relation avec le système client en tenant compte de la logique de fonctionnement de son problème.
- Les stratégies et les tactiques à adopter afin de sortir de ces logiques et amener les changements souhaités.
- Illustrations par des projections vidéo et études de cas réels.

Module 5 : La structure et les modalités de déroulement d'une intervention (03 jours)

Journée 1 : Déroulement de la première séance

- Cartographier la carte du monde du système client (questions à poser et informations fondamentales à obtenir).
- Traduire le problème en termes interactionnels.
- Rendre le problème accessible à une solution.
- Savoir communiquer et créer la relation.
- Apprendre à saisir les opportunités pendant l'entretien.
- Savoir vendre les tâches qui vont ramener le système client vers un nouvel équilibre.
- Illustrations par des projections vidéo et études de cas réels.

Journée 2 : Intervention sous-contrainte

- Distinguer le client du plaignant et du visiteur.
- Tactiques afin de clientéliser le plaignant et le visiteur.
- Illustrations par des projections vidéo et études de cas réels.

Journée 3 : Gestion de l'évolution de l'intervention et consolidation du changement

- Évaluation des effets des tâches.
- Déroulement des séances suivantes.
- Enjeux de la consolidation.
- Techniques de la consolidation.
- Conclusion de l'intervention.
- Illustrations par des projections vidéo et études de cas réels.