



# #4 Développer la culture d'entreprise par la performance relationnelle

V3 du 15/01/2024



## OBJECTIFS :

- ▶ **Savoir analyser** en temps réel la qualité des échanges. Repérer en quelques secondes les erreurs qui génèrent des difficultés et des malentendus.
- ▶ **Choisir** la bonne posture relationnelle pour transmettre des messages clairs, simples et précis afin d'éviter les sous-entendus et les malentendus.
- ▶ **Acquérir** les compétences et utiliser les bons les protocoles pour gérer la mauvaise foi, la manipulation et les prises de pouvoir sur la relation.
- ▶ **Maitriser** une méthodologie pour augmenter son charisme et son leadership. **Développer** les techniques d'affirmation de soi en situation professionnelle.
- ▶ **Préparer et conduire** avec sérénité des entretiens relationnels, managériaux ou commerciaux efficaces même en cas de difficultés relationnelles.
- ▶ **Savoir restaurer** un climat de confiance. **Savoir coordonner** tous les savoir-faire pour gérer les comportements des personnalités difficiles.



**PARTICIPANTS :** Managers, Commerciaux, représentants du personnel, responsables RH, Responsables de missions, Dirigeants.

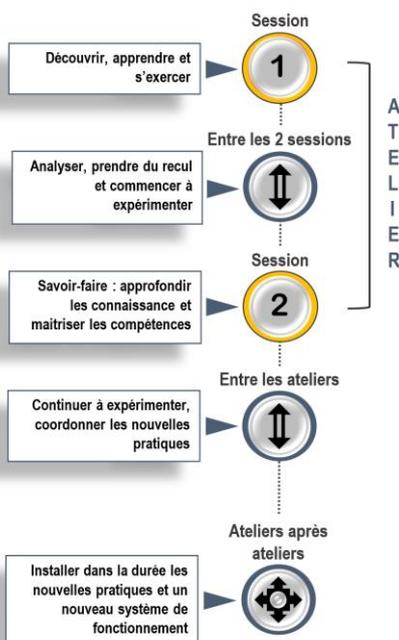
**PREREQUIS :** cette formation ne nécessite pas de prérequis.

**PRIX : 1550€ HT (1860€TTC)**

Groupe de 8 personnes maximum.  
**Formation inter-entreprises à distance.**  
 Formation intra-entreprise en présentiel ou à distance.  
 (Devis personnalisé sur demande).

## 28 Heures de formation réparties sur 12 semaines

12 sessions de 1 heure et 45 minutes



### Organisation de la formation :

#### L'atelier regroupe 4 temps de formation :

- #1 temps => session d'1h45 pour comprendre, apprendre et s'entraîner.
- #2 temps entre les 2 sessions => Travail personnel pour approfondir, observer et expérimenter (support e-learning).
- #3 temps => Analyse pratique, retours d'expérience et mises en situation pour approfondir, maitriser et adapter.
- #4 temps pour préparer la suite => Challenge pour expérimenter de nouvelles pratiques.



**Avis Clients :**  
4,8/5



**Degré d'acquisition :**  
92%



Accessible aux personnes à mobilité réduite sur projet





## 1 Identifier les trois fausses bonnes idées pour obtenir de l'écoute en situation professionnelle

- Mesurer la qualité des échanges : des mots plus ou moins bien choisis aux attitudes plus ou moins maladroites ou contre-productives.
- Prendre conscience des nombreux impacts négatifs des stratégies de communication toxiques au sein de l'entreprise ou avec des clients.
- Savoir identifier à coup sûr les 3 grandes stratégies de communication qui génèrent des malentendus, des ruptures relationnelles et des conflits.

➔ **Savoir-faire** : Utiliser une méthode en 4 étapes pour évaluer et modifier les techniques de communication. Savoir utiliser les outils du Triangle de Karpman pour repérer les sous-entendus et les non-dits.

## 2 Trouver la bonne posture relationnelle pour transmettre un message avec assertivité et bienveillance

- Découvrir les 3 autres grandes stratégies de communication qui génèrent de l'écoute, une meilleure compréhension mutuelle et de la considération.
- Traduire une intention avec assertivité et bienveillance : savoir proposer, demander, exprimer un besoin, offrir de l'aide ou du soutien, ...
- Découvrir et utiliser les 18 compétences clés associées aux 3 postures relationnelles pour se faire comprendre de tous les interlocuteurs.

➔ **Savoir-faire** : Emettre des messages à la fois clairs, simples et précis. Utiliser la bonne posture au bon moment pour traduire au mieux une intention. Savoir s'exprimer sans sous-entendus.

## 3 Acquérir les outils pour gérer la mauvaise foi, la manipulation et les prises de pouvoir sur la relation

- Développer son intelligence relationnelle pour favoriser des échanges sains, enrichissants, sécurisants et constructifs.
- Savoir utiliser les 5 règles de self-contrôle relationnel pour rétablir une écoute mutuelle de qualité avec tous types d'interlocuteurs.
- Savoir utiliser les 3 protocoles de self-défense relationnelle pour gérer l'agressivité, les tentatives de prise de pouvoir ou de manipulation.

➔ **Savoir-faire** : Faire le point sur son intelligence relationnelle et construire un plan d'action pour la renforcer. Maîtriser les techniques de self-contrôle et de self-défense relationnels.

## 4 Développer son charisme et son leadership avec la maîtrise du feedback

- Développer ses capacités à affirmer ses positions personnelles, ses idées, son avis.
- Savoir cadrer des échanges constructifs, donner des retours pour permettre la progression et les avancées.
- Installer une dynamique relationnelle enrichissante et motivante. Savoir complimenter avec pertinence, sincérité et authenticité.

➔ **Savoir-faire** : Combiner les 3 postures positives et les 8 attitudes relationnelles pour gagner en prestance. Créer la dynamique de la reconnaissance mutuelle en situations professionnelles.

## 5 Préparer et conduire des entretiens efficaces et sereins même en cas de difficultés relationnelles

- Construire étape par étape la structure de chaque type d'entretien. Savoir définir avec clarté l'objectif et la finalité de chaque rencontre.
- Maîtriser les techniques pour optimiser la qualité des entretiens et pour réduire les risques de ruptures du dialogue.
- Avoir comme triple objectif d'obtenir des engagements, de créer de la valeur ajoutée pour chacun des interlocuteurs et d'enrichir la relation.

➔ **Savoir-faire** : Maîtriser les techniques pour mener un entretien relationnel, managérial ou commercial. Savoir créer de la valeur ajoutée et de la qualité relationnelle pour chacune de ces rencontres.

## 6 Restaurer un climat de confiance. Savoir gérer les comportements des personnalités difficiles

- Construire un contrat équilibré pour améliorer la sécurité relationnelle ou prévenir les petits conflits du quotidien.
- Savoir prendre ses responsabilités en cas d'erreurs ou de maladresses et maîtriser l'art de présenter ses excuses sans se justifier.
- Coordonner l'ensemble des compétences et des savoir-faire pour se protéger ou gérer les comportements des personnalités difficiles.

➔ **Savoir-faire** : Savoir construire un contrat relationnel pour éviter ou rectifier les dérives. Savoir présenter ses excuses de 2 façons différentes. Se protéger et gérer les comportements toxiques.

### Méthodes pédagogiques

**Pédagogie active** basée sur des outils simples, concrets et efficaces. Mises en situation, exercices, jeux, échanges, travail en groupe, support de formation complet pour une meilleure intégration dans le temps.

### Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises. Remise d'une attestation de suivi de la formation.

Questionnaire satisfaction sur le parcours de formation.





# NOTRE CABINET DE FORMATION ET DE CONSULTING

Thinking Intra est cabinet opérationnel et un organisme de formation. Nous contribuons à construire des organisations robustes bâties sur un capital humain engagé, responsable et solidaire.

Construire une culture d'entreprise performante demande des compétences et des savoir-faire à forte valeur ajoutées, nous en facilitons leurs accès.

## AVIS CLIENTS

**Éric L.** « Formation très constructive attentive à nos besoins avec un réel intérêt professionnel. Permet d'obtenir une nouvelle vision de la communication et donne l'envie de changer nos méthodes de communication. Merci infiniment pour ce moment. »

**Florence R.** « Un grand professionnalisme et une écoute pour nous aider à progresser. »

**Caroline S.** « Un formateur compétent et pédagogue, les supports de formation sont riches, les exemples, les mises en situation et les anecdotes nous permettent de nous approprier les outils, merci beaucoup ! »



## SYLVAIN BRYON

FORMATEUR, CONSULTANT ET COACH

Sylvain Bryon donne des formations depuis plus de 20 ans sur la gestion de l'organisation, la gestion du stress, la communication interpersonnelle et sur le management. Depuis 2014, il intervient aussi au sein des entreprises pour les accompagner afin d'optimiser leurs pratiques organisationnelles, relationnelles et managériales.

En plus de son expérience professionnelle, il est titulaire d'un Master 2 en coaching en entreprise et est formateur expert diplômé en Process Communication et en Karpman Process Model ainsi qu'en gestion des émotions et du stress.

D'un esprit curieux, ouvert aux autres et orienté vers la richesse de chaque individu, il est aussi concepteur d'outils et d'exercices dynamiques d'acquisition des connaissances. Faire évoluer sans cesse les formations pour accompagner les apprenants et les entreprises au plus près de leurs besoins et de leurs ambitions est son principal objectif entrepreneurial.

De plus, il est cofondateur de Thinking Intra et occupe les postes de responsable pédagogique et de manager.





## Thinking Intra

Contact : David Buttet

06 84 49 93 06

david.buttet@thinkingintra.fr

