



Cabinet Conseil THINKING INTRA
LES ESSENTIELS DE LA PERFORMANCE RELATIONNELLE



Les Essentiels de la Performance Relationnelle

Actualisé le
01/09/2021

Le modèle de la Process Communication a été développé par Taïbi Kahler depuis le début des années 80. Il propose une lecture dynamique pour comprendre la complexité et l'étendue de nos ressources, leurs interactions, leurs répartitions et la majorité des difficultés probables et prévisibles pour chacun d'entre nous en cas de stress. Au-delà de ces connaissances, ce modèle propose des outils concrets et opérationnels pour améliorer la qualité de notre communication interpersonnelle.

A travers six types de personnalité de base du modèle de la Process Communication, l'objectif est de développer ses performances de communication relationnelle. En effet chaque personne est constituée d'un agencement unique et spécifique des six types de personnalité, cependant sous l'effet du stress les caractéristiques de notre « base » prennent le dessus.

Ainsi, développer la maîtrise d'outils adaptés permet d'ajuster sa posture et sa communication aux différentes situations et de maintenir en toutes circonstances la qualité de la relation.



Objectifs :

L'ensemble de ce parcours a comme objectif principal de vous inviter à :

- Estimer la qualité de la communication grâce à des grilles de lecture.
- Développer des outils de communication et installer une sécurité relationnelle en toutes circonstances.
- Comprendre comment coopérer au mieux avec nos interlocuteurs en situation de stress.
- Construire des stratégies adaptées aux situations rencontrées.



Compétences développées :

- **Augmenter** sa capacité à entendre et se faire entendre, à comprendre et se faire comprendre.
- **Reconnaître** ses zones de capacités et de perceptions prioritaires ainsi que celles de ses interlocuteurs.
- **Construire** une communication claire et efficace et prévenir toute interprétation ou tout malentendu.
- **Adapter** la forme pour mieux faire passer le fond du message. **Concevoir des stratégies** afin d'avoir des relations professionnelles plus constructives, plus riches et plus respectueuses.
- **Adopter et conserver** le plus souvent possible une posture par rapport aux interlocuteurs qui garantit la coopération, le partage, l'ouverture, le respect et la convivialité. **Savoir installer** une sécurité relationnelle partagée.
- **Identifier** toute dégradation même subtile dans la communication et en comprendre les conséquences.
- **Pouvoir** grâce à la maîtrise des processus de communication intervenir positivement quand la relation se dégrade afin de rester dans une position de vie partagée et positive pour atteindre sereinement les objectifs de chacun.
- **Augmenter** son leadership, **diminuer** les jeux de pouvoir et les conflits improductifs au sein de son équipe.



Pour qui ?

Au sein d'une entreprise, Pour toutes les personnes qui travaillent en équipe, les responsables de projets, les managers de proximité et d'encadrement et dirigeants.



Prérequis :

Avoir vécu des situations relationnelles difficiles à gérer.



Organisation :

Avant la formation :

- 1 test Process' Communication + 1 entretien complémentaire.
- 1 livret de présentation.

Le rythme

- 1 journée d'ouverture en présentiel / distanciel / mixte (7 heures)
- Une alternance de ½ journée de présentiel et de E-learning
- 1 journée de synthèse finale en présentiel / distanciel / mixte (7 heures)

Les paliers d'acquisition :

- Test de positionnement.
- Journée de synthèse, de mises en situation et d'évaluation des acquis.

A l'issue de la formation :

- 1 fiche d'évaluation à chaud de la qualité de la formation.
- 1 fiche d'évaluation à froid, un mois après.

Total heures de formation :

21 heures de session en présentiel / distanciel / mixte.

14 heures de formation à distance.

Accompagnement individuel sur-mesure

35 heures
5 jours

Nombre de participants recommandé par groupe pour cette formation : 8.



Calendrier organisé sur 2 mois



Prix intra-entreprise : 10 000 euros HT

Soit un investissement de 1 250 € HT/pers

Soit 625 € HT/mois/pers

Délais d'accès Formation Intra-entreprise :

Thinking Intra vous proposera des dates après validation du calendrier proposé par la direction de l'organisation cliente.



Structure d'apprentissage

Cette action de développement des compétences comporte :

- **Un partage collectif** de ce qui s'est passé depuis la dernière session et des expériences vécues (succès et difficultés rencontrées).
- **Les apports théoriques.**
- **Des exercices d'application** pour s'approprier la théorie.
- **Des exercices de consolidation** pour transformer la théorie en savoir-faire et en outils applicables dans le quotidien.
- **Des mises en application et des simulations d'expériences.**
- **Un plan d'action** pour transférer les outils dans son quotidien.

Les modules de formation à distance (E-learning) incluent :

- **Un ensemble d'exercices** sur les modules des précédentes sessions pour encreur durablement les connaissances.
- **Un rappel de cours** et des compléments pour approfondir les connaissances théoriques.
- **Des exercices d'application.**
- **De la prise de recul** sur ses comportements habituels. Observation et analyse des situations rencontrées.
- **Des défis** pour oser mettre en pratique les outils proposés.
- **Des grilles d'analyse** pour mesurer la maîtrise et l'efficacité des nouveaux comportements.
- **Un test de connaissance** (durée 20 minutes).

Les journées en présentiel / distanciel / mixte intègrent :

- La mise en situation et des jeux de rôle.
- Des analyses de cas.
- Des débriefings et des analyses.
- Le retour d'expérience (raconter et analyser une expérience vécue).

Un accompagnement personnalisé selon les besoins identifiés :

- Répondre aux besoins et difficultés rencontrés.
- Des éclaircissements sur des situations de travail.
- Des prises de reculs sur ses postures.
- Des précisions sur les apports travaillés lors des sessions.

Les Essentiels de la Performance Relationnelle est une **unité d'enseignement d'approfondissement** des parcours suivant :

- Success' Optimisation des conditions de fonctionnement des PME/ETI, **Parcours Responsables de Projets**
- Success' Optimisation des conditions de fonctionnement des PME/ETI, **Parcours Manager de Proximité ou Transversal**
- Success' Optimisation des conditions de fonctionnement des PME/ETI, **Parcours Manager d'Encadrement**
- Success' Optimisation des conditions de fonctionnement des PME/ETI, **Parcours Dirigeant**



Itinéraire pédagogique

Premier module

Garantir le cadre et la qualité de la relation

- Savoir comment assurer, en toutes circonstances et avec tout type d'interlocuteur, la qualité de la communication.
- S'engager à respecter les 4 règles de base pour garantir une communication efficace et équilibrée.
- Commencer à maîtriser une première grille de lecture pour calibrer à un instant T l'intention et l'objectif de son interlocuteur.
- Apprendre à formuler avec simplicité et clarté ce qui est voulu. Savoir estimer en temps réel la qualité des réponses reçues.

Deuxième module

Utiliser les perceptions et les zones de capacités disponibles

- Identifier les 6 zones de perceptions à travers les comportements verbaux et non verbaux.
- Faire le lien entre les zones de perceptions et les zones de capacités associées. Découvrir l'ensemble des ressources disponibles.
- Commencer à développer la richesse et la diversité de son vocabulaire pour multiplier ses stratégies de compréhension.
- Développer ses compétences et sa capacité à traduire les messages reçus. Coordonner le fond et la forme du message émis.

Troisième module

Mieux traduire son intention ou son objectif pour se faire comprendre

- Savoir coordonner son intention, ses mots et ses comportements afin de délivrer un message clair et simple.
- Savoir exprimer de plusieurs façons différentes une même intention pour pouvoir s'adapter à chacun de ses interlocuteurs.
- Augmenter son habileté et sa souplesse afin de s'adapter en permanence aux situations rencontrées.
- Utiliser un ensemble de grilles de lecture pour estimer en temps réel la qualité de la communication.

Quatrième module

Identifier les différents leviers de motivation chez soi et chez les autres

- Clarifier Comprendre ce qui nous pousse dans certaines circonstances à choisir certaines options ou à passer à l'action.
- Corréler les besoins de reconnaissances à chaque zone de capacité. Identifier ces besoins chez soi et chez les autres.
- Mettre en place un ensemble de stratégies pour les alimenter afin de garantir la motivation de tous et pour prévenir le stress.
- Faire une synthèse des connaissances en maîtrisant la notion d'ensemble de personnalité.

Cinquième module Comprendre les phénomènes du stress et les enjeux dans la communication

- Clarifier la notion de stress. Utiliser un ensemble de stratégies pour en limiter les impacts.
- Mesurer l'impact du stress sur la qualité de la communication. Identifier les signes de dégradations.
- Comprendre les séquences de stress et les comportements contreproductifs et inappropriés liés.
- Commencer à maîtriser des techniques pour éviter de rentrer sous stress et pour inviter son interlocuteur à en sortir.

Sixième module Restreindre l'impact des croyances limitantes habituelles

- Découvrir la notion de Driver, ses manifestations concrètes et les conséquences sur la communication.
- Apprendre à identifier à coup sûr chaque driver et l'associer à sa zone de perception et de capacités.
- Apprendre à intervenir avec précision le plus souvent possible pour en limiter les effets.
- Faire le tour des principales croyances sur soi, sur les autres ou sur la vie qui peuvent nous empêcher d'atteindre nos objectifs.

Septième module Savoir quoi faire en cas de dégradation sévère de la communication

- Maîtriser la notion de séquence de stress. Identifier les 6 séquences associées aux 6 profils de personnalité.
- Maîtriser les différentes stratégies pour intervenir au niveau des 3 étapes de chaque séquence.
- Savoir maîtriser la qualité de sa communication pour prévenir toute dégradation. Savoir anticiper et intervenir au bon moment.
- Limiter ses réflexes de jugement sur soi ou sur les autres. Limiter les interprétations et les confusions possibles.

Huitième module Mettre en place des méthodes pour garantir la qualité de la relation

- Savoir comment du début jusqu'à la fin garder une communication constructive avec son interlocuteur.
- Avoir comme objectif principal de maintenir une bonne qualité des échanges et de favoriser la sécurité relationnelle.
- Comprendre que l'on peut tout se dire dès l'instant où nous savons quand et comment le dire. Favoriser la sincérité de chacun.
- Savoir mener tous les types d'entretien (objectifs, délégation, pédagogique, motivation, recadrage...).



Modalités d'évaluation

- Mises en situation, suivi d'analyse et débriefing.
- Test de connaissances
- Délivrance d'une attestation individuelle de formation



Le consultant formateur de Tour'N Intra



Sylvain Bryon

Formateur, coach et consultant. Directeur pédagogique.

Avec une riche expérience en tant que responsable-coordonateur événementiel et en tant que responsable commercial, Sylvain Bryon est consultant, formateur et coach depuis 2014. En plus de son expérience professionnelle, il est titulaire d'un Master 2 en coaching en entreprise. Il est également formateur expert diplômé en Process Communication. Sa formation est complétée par un ensemble de compétences certifiées sur la compréhension et la régulation des perturbations émotionnelles.

Le cœur de compétences :

- Développement des qualités relationnelles et optimisation des techniques de communication interpersonnelles.
- Maîtrise des entretiens de management : recrutement, performances, motivation, recadrage, délégation et annuel.
- Capacités à partager les valeurs et une vision commune, donner du sens à l'action.
- Capacités à mener une analyse structurelle, à prendre du recul et à élaborer un plan d'action concret et cohérent.
- Optimisation de l'organisation : savoir anticiper et privilégier ce qui est vraiment utile et important.
- Analyse des situations difficiles ou de conflit et reconstruire un climat de confiance, sécurisant et serein.
- Accompagnement des personnes dans la résolution de leurs problématiques émotionnelles et relationnelles.



Contact Tour'N Intra

- www.thinkingintra.fr
- contact@tour-n-intra.fr
- David Buttet - 06 84 49 93 06



Avis Client
4,9/5



Degré d'acquisition
100% sur 4 participants



Accessible aux personnes à mobilité
réduite sur projet



PRÉSENTIEL 1

(3,5 heures)

8h30 : Accueil

8h45 : Présentation de la formation, du formateur et tour de table rapide.

9h15 : Atelier : Garantir le cadre et la qualité de la relation

- Formuler avec clarté ses propos.
- S'assurer de la qualité de la communication.
- Repérer les dégradations.

10h : Situation de recherche : les zones de perceptions, quels impacts sur notre lecture de l'environnement ?

- Identifier les zones de perception.
- Identifier différentes lectures que l'on peut avoir du même environnement.
- Brainstormer sur les comportements verbaux et non verbaux.
- Préciser les bonnes pratiques de reformulation pour parler le même langage.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier : Mieux traduire son intention 1.

- Coordonner ses intentions, son vocabulaire, sa posture.
- Savoir formuler de différentes manières une même intention.
- Mise en situation, analyse et débat.
- Formalisation de grilles de lecture.

12h : Synthèse de la journée et plan d'action individuel, préparation des modalités de e-learning

12h30 : Fin de journée 1



INTERSESSION 1

(3,5 heures)

Lecture et appropriation des éléments théoriques

Approfondissement théorique et pratique

Exercice d'application

Recherche de situations vécues et observables

Analyse



PRÉSENTIEL 2

(3,5 heures)

8h30 : Accueil

8h45 : Feed back sur la mise en œuvre des plans d'action

9h15 : Atelier : Je développe mon agilité en communication interpersonnelle

- Clarifier mes grilles de lecture pour maintenir la qualité de la relation.
- Identifier les difficultés et les points de diminution de la qualité.
- Mise en situation et exercice

10h : Situation de recherche : les zones de perceptions et les zones de capacité

- Identifier les liens entre zones de perceptions et zones de capacité.
- Identifier les leviers de développement des stratégies de communication.
- Brainstormer sur les comportements verbaux et non verbaux.
- Préciser les bonnes pratiques pour parler le même langage.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier : Mieux traduire son intention 2.

- Coordonner ses intentions, son vocabulaire, sa posture.
- Identifier les besoins chez soi et chez l'autre.
- Identifier les leviers de motivation chez soi et chez l'autre.
- Mise en situation, analyse et débat.
- Formalisation de grilles de lecture.

12h : Synthèse de la journée et plan d'action individuel, préparation des modalités de e-learning

12h30 : Fin de journée 2



INTERSESSION 2

(3,5 heures)

Lecture et appropriation des éléments théoriques

Approfondissement théorique et pratique

Exercice d'application

Recherche de situations vécues et observables

Analyse

Challenge pour appliquer et acquérir les outils à travers l'expérience



PRÉSENTIEL 3

(3,5 heures)

8h30 : Accueil

8h45 : Feed back sur la mise en œuvre des plans d'action

9h15 : Atelier : Comprendre les phénomènes de stress et les incidences sur la communication

- Clarifier la notion de stress.
- Comprendre les séquences de stress et les dégradations relationnelles associées.
- Quels sont les impacts sur l'équipe ? sur leur état émotionnel ?
- Mise en situation et exercice

10h : Situation de recherche : limiter l'impact des croyances limitantes

- Comprendre la notion de drivers.
- Associer les drivers à la zone de perception et de capacités.
- Intervenir pour limiter les effets des drivers.
- Comprendre les croyances limitantes sur soi et sur les autres.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier : Savoir quoi faire en cas de dégradation de la communication 1.

- Maitriser la notion de séquence de stress.
- Expérimenter différentes stratégies.
- Mise en situation de dégradation, analyse et débat.
- Formalisation des outils et bonnes pratiques identifiées.

12h : Synthèse de la journée et plan d'action individuel, préparation des modalités de e-learning

12h30 : Fin de journée 3



INTERSESSION 3

(3,5 heures)

Lecture et appropriation des éléments théories

Approfondissement théorique et pratique

Exercice d'application

Recherche de situations vécues et observables

Analyse

Challenge pour appliquer et acquérir les outils à travers l'expérience



PRÉSENTIEL 4

(3,5 heures)

8h30 : Accueil

8h45 : Feed back sur la mise en œuvre des plans d'action

9h15 : Atelier : Identifier les états de stress chez son interlocuteur

- Clarifier la grille de lecture d'état de stress.
- Comprendre les différentes formes de comportements sous stress.
- Quels sont les leviers pour inviter la personne vers la sérénité ?
- Mise en situation et exercice

10h : Atelier : Déjouer les effets des croyances limitantes et biais cognitifs.

- Maitriser la notion de croyances limitantes et de biais cognitifs.
- Expérimenter différentes stratégies.
- Mise en situation de dégradation sévère, analyse et débat.
- Formalisation des outils et bonnes pratiques identifiées.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier : Savoir quoi faire en cas de dégradation de la communication 2.

- Maitriser la notion de séquence de stress.
- Maitriser différentes stratégies.
- Mise en situation de dégradation sévère, analyse et débat.
- Formalisation des outils et bonnes pratiques identifiées.

12h : Synthèse de la journée et plan d'action individuel, préparation des modalités de e-learning

12h30 : Fin de journée 4



INTERSESSION 4

(3,5 heures)

Lecture et appropriation des éléments théoriques

Approfondissement théorique et pratique

Exercice d'application

Recherche de situations vécues et observables

Analyse

Challenge pour appliquer et acquérir les outils à travers l'expérience



PRÉSENTIEL 5

(7 heures)

8h30 : Accueil

8h45 : Feed back sur l'évolution et le développement

9h15 : Atelier de co-développement Bilan

- Etablir les difficultés persistantes.
- Identifier les pistes d'évolution.
- Décider et Formaliser des actions.

10h : Atelier : Garantir la qualité de la relation dans le temps

- Préciser les stratégies envisagées.
- Identifier les leviers des entretiens.
- Identifier les clés favorisant la sécurité relationnelle.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier : Savoir quoi en cas de dégradation de la communication 3.

- Maitriser la notion de séquence de stress.
- Maitriser différentes stratégies.
- Mise en situation de dégradation sévère, analyse et débat.
- Formalisation des outils et bonnes pratiques identifiées.

12h30 : Pause déjeuner

14h : Evaluation

- A partir de saynètes, agir en responsable de mission / projet.
- Observation et analyse pour des retours d'expériences bienveillants avec le groupe.
- Formalisation de bonnes conduites.

15h30 : Pause

15h45 : Fin Evaluation

16h30 : Développement autonome et responsabilité

- Plan d'action individuel pur poursuivre la dynamique d'évolution.

17h30 : Fin de formation

