



Cabinet Conseil THINKING INTRA

LES ESSENTIELS DE LA RELATION



Les Essentiels de la Relation

Actualisé le
01/09/2021

Dans une journée, nous passons beaucoup de temps à parler avec nos collaborateurs, les membres de notre famille, nos amis et avec toutes les connaissances que nous côtoyons régulièrement.

Pourtant, il n'est pas si facile d'avoir des échanges de qualité avec l'ensemble de ces personnes. Parfois, même avec celles qui nous sont les plus proches, nous rencontrons des problèmes de communication. Des malentendus, des tensions ou des conflits viennent ainsi dégrader la qualité de nos relations.

Maitriser les grilles de lecture et les outils de la communication interpersonnelle sont deux compétences indispensables pour gérer au mieux nos relations, pour traduire au mieux nos besoins ou nos intentions. Celles-ci nous servent tout le temps et dans tous les domaines de nos vies.

Communiquer c'est avoir comme objectifs prioritaires de se comprendre mutuellement, de coopérer, de construire des relations privées comme professionnelles saines et constructives.



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.
- Comprendre comment coopérer au mieux avec nos interlocuteurs sans tomber dans les pièges d'une communication dégradée et/ou du jugement mutuel.
- Choisir d'installer une nouvelle posture, de nouveaux comportements et de nouvelles techniques pour construire des relations de qualité dans la durée avec chacun de nos interlocuteurs.



Compétences développées :

- **Prendre conscience** des essentiels de la relation (la posture, les intentions, les prérequis, les cadres ...).
- **Comprendre** les processus de communication en cours grâce à des grilles de lecture simples et efficaces.
- **Identifier** les causes fréquentes des difficultés observées.
- **Commencer à utiliser** les techniques indispensables pour rendre notre communication, simple, claire et confortable.
- **Savoir estimer** en temps réel la qualité de la communication séquence par séquence pour savoir quand et comment intervenir en cas de malentendu, de sous-entendus ou de dégradation importante.
- **Augmenter** sa capacité à entendre et se faire entendre, à comprendre et se faire comprendre.



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 : Formation Intra-entreprise

Avant la formation :

- 1 diagnostic pour cibler les besoins et les attentes.
- 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 connaissances.
- Synthèse immersive avec des mises en situation et l'évaluation des acquis.

À 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 :

38,5 heures de session en présentiel / distanciel / mixte.

17,5 heures de formation E-learning.

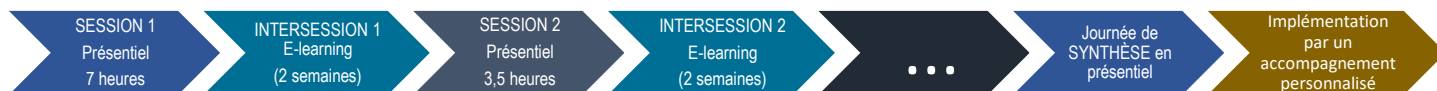
Accompagnement individuel sur-mesure

56 heures
8 jours

Nombre de participants recommandé par groupe pour cette formation : 10.



Calendrier organisé sur 4 mois



Prix intra-entreprise : 16 000 euros HT

Soit un investissement de 1 600 € HT/pers

Soit 400 € 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 dans une dynamique de classe inversée.**
- **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 :

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

Un accompagnement personnalisé selon les besoins identifiés :

- Répondre aux besoins et difficultés rencontrées.
- 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 Relation s'inscrivent comme l'unité d'enseignement 1 des parcours :

- Success' Optimisation des conditions de fonctionnement des PME/ETI, **Parcours Collaborateurs**
- 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**



Premier module

Les 3 Espaces de la Relation

- Savoir distinguer les espaces de la relation, fondement de la qualité de la communication.
- Maîtriser sa communication pour être co-constructeur de l'espace d'échanges et de partages.
- Appréhender la complexité des espaces personnels.
- Apprendre à formuler avec simplicité et clarté ce qui est voulu. Savoir estimer en temps réel la qualité des échanges.

Deuxième module

Les 4 Cadres de la Relation

- Identifier et maîtriser les éléments constitutifs du cadre essentiel.
- Identifier et maîtriser les éléments constitutifs du cadre structurel.
- Identifier et maîtriser les éléments constitutifs du cadre co-construit à 2.
- Identifier et maîtriser les éléments constitutifs du cadre de groupe.

Troisième module

Les 2 boucles de la Relation

- Savoir coordonner son intention, ses mots et ses comportements en construisant des boucles longues.
- Savoir distinguer une boucle courte d'une boucle longue.
- Distinguer les fondamentaux des espaces d'échanges et de partages et les maintenir dans notre communication.
- Utiliser un ensemble de grilles de lecture pour estimer en temps réel la qualité de la communication.

Quatrième module

Les 4 Types de Phrases

- Clarifier son intention auprès de son interlocuteur en choisissant le bon type de phrase.
- Maîtriser les 4 types de phrases et les utiliser en adéquation avec son intention.
- Savoir utiliser la phrase impérative à bon escient.
- Savoir repérer des phrases mélangeantes et confusantes pour demander une reformulation à son interlocuteur.

Cinquième module La Qualité de la Réponse

- Mesurer et évaluer la qualité de sa réponse. Reformuler et réguler ses propositions.
- Mesurer et évaluer la qualité de la réponse de son interlocuteur. Reformuler et questionner pour maintenir la qualité des échanges.
- Gagner en précisions dans mes propositions.
- Estimer en temps réel la qualité de la communication.

Sixième module Les Positions de Vie

- Maîtriser et repérer les positions de vie.
- Repérer les abus de pouvoir et agir pour y mettre fin.
- Repérer les jugements dans les échanges. Développer des stratégies pour éviter les nuisances qui y sont liées.
- Identifier de principales croyances sur soi, sur les autres ou sur la vie qui peuvent nous empêcher d'atteindre nos objectifs.

Septième module Le triangle dramatique

- Maîtriser la notion du triangle dramatique.
- Identifier les situations de communication qui s'inscrivent dans le triangle dramatique.
- Identifier les rôles joués par les interlocuteurs lors de situations qui relèvent du triangle dramatique.
- Évaluer la diminution du jeu issu du triangle dramatique afin de revenir vers une communication de qualité.

Huitième module Les 3 Points d'Appui

- Savoir comment du début jusqu'à la fin garder une communication constructive avec son interlocuteur.
- Identifier les points d'appui dans la formulation de son interlocuteur pour sortir du triangle dramatique.
- Formuler des boucles longues s'appuyant sur un des points d'appui identifiés.
- Développer son écoute active pour reformuler les propos.

Neuvième module Les 5 Comportements Constructifs

- 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.
- Utiliser des stratégies de communication pour maintenir une bonne qualité des échanges.



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 Clients
4,8/5



Degré d'acquisition
98% sur 18 participants



Accessible aux personnes à mobilité
réduite sur projet



PRÉSENTIEL 1

(7 heures)

8h30 : Accueil

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

9h : Atelier Co-Construction du cadre de fonctionnement et d'apprentissage

- Mise en place d'un cadre de fonctionnement partagé, des responsabilités de chacun (apprenant, formateur)
- Présentation des modalités d'accompagnement en cas de difficultés rencontrées.

9h20 : Atelier les 3 espaces de la relation

- Caractéristiques de mon espace.
- Caractéristiques de ton espace.
- Cadre et caractéristiques de notre espace de partage et d'échange.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier les 4 cadres de la Relation.

- Le cadre essentiel de toutes relations.
- Les différents cadre et contextes relationnels.
- Analyse de cas et exercices pratiques

12h : Analyse de son environnement professionnel

- Analyse de son environnement professionnel à travers les 4 cadres de la relation.
- Analyse à travers les règles de fonctionnement et ciblage des points d'amélioration.

12h30 : Pause déjeuner

14h : Jeux de rôle « J'améliore ma posture et ma communication » les 2 boucles de la relation

- A partir des éléments travaillés le matin, des mises en situation sont établies pour développer les compétences de communication et dynamiser l'aspect constructif des échanges.
- Observation et analyse pour des retours d'expériences bienveillants avec le groupe.
- Formalisation d'outils sur les 2 boucles de la relation.

15h30 : Pause

15h45 : Cas pratique, Analyse et débat

- Mise en scène scénarisée issue de l'environnement professionnel
- Repérer les bonnes pratiques
- Utiliser les outils vus au cours de la journée
- Identifier les difficultés rencontrées

16h30 : Jeux « Je développe mon écoute active de l'autre »

- Mise en situation pour développer son écoute active de l'autre et l'utilisation de la reformulation.

17h : Synthèse de la journée et plan d'action individuel, préparation des modalités de E-learning

17h30 : Fin de la journée 1



INTERSESSION 1

(3 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 Co-Construction de l'utilisation des 4 types de phrases

- Comment utiliser les types de phrases ?
- Quand utiliser les types de phrases ?
- Mise en situation et exercice

10h : Situation de recherche : déjouer les pièges de la communication 1

- Utiliser les outils de communication vus jusque-là.
- Développer de nouvelles compétences en s'appuyant sur les éléments fournis en e-learning.
- Développer ses grilles de lecture.
- Décider des comportements constructifs.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier la qualité de la réponse 1.

- Respecter le cadre essentiel de toutes relations.
- Développer de nouvelles compétences en s'appuyant sur les éléments fournis en e-learning.
- Analyse de cas 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 2



INTERSESSION 2

(2,5 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 de co-construction des éléments essentiels de la qualité de la réponse

- Comment repérer les zones de flous dans les relations interpersonnelles ?
- Comment adapter sa réponse pour maintenir un échange constructif ?
- Comment gagner en qualité ?
- Mise en situation et exercice

10h : Situation de recherche : déjouer les pièges de la communication 2

- Utiliser les outils de communication vus jusque-là.
- Développer de nouvelles compétences en s'appuyant sur les éléments fournis en E-learning.
- Développer ses grilles de lecture.
- Décider des comportements constructifs.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier la qualité de la réponse 2.

- Respecter le cadre essentiel de toutes relations.
- Développer de nouvelles compétences en s'appuyant sur les éléments fournis en E-learning.
- Analyse de cas 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

(2 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 4

(3,5 heures)

8h30 : Accueil

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

9h15 : Atelier de co-construction des éléments essentiels des positions de vie dans la communication

- Comment repérer les positions de vie non-constructive ?
- Comment rétablir les équilibres pour un échange constructif ?
- Mise en situation et exercice

10h : Situation de recherche : le triangle dramatique

- Utiliser les outils de communication vus jusque-là.
- Développer de nouvelles compétences en s'appuyant sur les éléments fournis en E-learning.
- Développer ses grilles de lecture.
- Décrypter le triangle dramatique.
- Décider des comportements constructifs.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier la qualité de la réponse 3.

- Respecter le cadre essentiel de toutes relations.
- Développer de nouvelles compétences en s'appuyant sur les éléments fournis en E-learning.
- Analyse de cas 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

(2 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

(3,5 heures)

8h30 : Accueil

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

9h15 : Atelier de co-construction des 3 points d'appui pour rétablir une communication constructive

- Repérer les éléments sur lesquels s'appuyer dans une situation non-constructive ou de jeux psychologiques.
- Identifier la part de vrai sur laquelle s'appuyer.
- Mise en situation et exercice.

10h : Situation de recherche : les 5 comportements constructifs

- Utiliser les outils de communication vus jusque-là.
- Développer de nouvelles compétences en s'appuyant sur les éléments fournis en E-learning.
- Développer ses grilles de lecture.
- Identifier les 3 points d'appui.
- Décider des comportements constructifs.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier la qualité de la réponse 4.

- Respecter le cadre essentiel de toutes relations.
- Développer de nouvelles compétences en s'appuyant sur les éléments fournis en E-learning.
- Analyse de cas 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 5



INTERSESSION 5

(2 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 6

(3,5 heures)

8h30 : Accueil

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

9h15 : Atelier Analyse cas concret

- Repérer les éléments sur lesquels s'appuyer dans une situation non-constructive ou de jeux psychologiques.
- Identifier la part de vrai sur laquelle s'appuyer.
- Elaborer une réponse appropriée à la situation.

10h : Atelier « les 5 comportements constructifs »

- Utiliser les outils de communication vus jusque-là.
- Développer ses grilles de lecture.
- Décider des comportements constructifs.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier « Je ramène les échanges dans un espace de construction ».

- Analyse des situations et élaboration de stratégies pour inviter son interlocuteur à venir dans un espace constructif.
- Proposition de réponses et postures.
- Formalisation idées pertinentes.

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

12h30 : Fin de journée 6



INTERSESSION 6

(2 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 7

(3,5 heures)

8h30 : Accueil

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

9h15 : Atelier Analyse cas concret

- Repérer les éléments sur lesquels s'appuyer dans une situation non-constructive ou de jeux psychologiques.
- Identifier la part de vrai sur laquelle s'appuyer.
- Elaborer une réponse appropriée à la situation.

10h : Mise en situation et jeux de rôle

- Utiliser les outils de communication en situation expérientielle.
- Analyser sa propre pratique.
- Développer ses grilles de lecture.
- Identifier les points d'appui.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier « Je revois les problèmes que je rencontrais avant ».

- Retour sur les situations problématiques évoquées en début de parcours.
- Analyse de comment je faisais et comment je ferai si la situation se reproduit.
- Proposition de réponses et postures.
- Formalisation idées pertinentes.

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

12h30 : Fin de journée 7



INTERSESSION 7

(2 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 8

(7 heures)

8h30 : Accueil

8h45 : Présentation de la progression de la formation, tour de table sur le degré d'acquisition des compétences et des évolutions constatées.

9h : Mise en situation complexe filmée

- Situation de cas pratiques avec débriefing

10h30 : Pause

10h45 : Mise en situation complexe filmée

- Situation de cas pratiques avec débriefing

12h : Analyse de ses difficultés et possibilités d'évolution

- Analyse de ses postures et outils de communication utilisés.
- Cibler des points d'amélioration.

12h30 : Pause déjeuner

14h : Jeux : je repère les éléments contre-productifs dans une communication interpersonnelle

- A partir de saynètes, identifier les éléments contre-productifs et les points d'appui.
- Observation et analyse pour des retours d'expériences bienveillants avec le groupe.
- Formalisation de bonnes conduites.

15h30 : Pause

15h45 : Élaboration d'un recueil de bonnes conduites

- Formaliser les bonnes pratiques

16h30 : Développement autonome et responsabilité

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

17h30 : Fin de la journée 8



INTERSESSION 8

(2 heures)

Approfondissement théorique et pratique

Exercices pratiques

Recherche de situations vécues et observables

Analyse et prise de recul

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



PRÉSENTIEL 9

(3,5 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 : Situation de cas pratiques Rester constructif

- Utiliser les outils de communication vus jusque-là.
- Développer ses grilles de lecture.
- Décider des comportements constructifs.

10h30 : Pause

10h45 : Atelier Perspective de développement continu.

- Respecter les essentiels de toutes relations.
- Entretenir la qualité dans le temps.
- Analyse des points de vigilance et causes de dégradation.

12h : Synthèse de la journée et plan d'action individuel,

12h30 : Fin de la formation

