

Développer ses compétences relationnelles au service de l'efficacité collective

Un parcours d'acquisition des connaissances :

- Des formats de 3 à 12 mois
- De 3 à 9 capsules selon les parcours
- En présentiel ou en distanciel, blended (y compris e-learning)
- Pédagogie synchrone et asynchrone
- Formation, coaching et co-développement

CAPSULE N°1

« Communiquer avec les autres », par l'apprentissage des techniques de communication interpersonnelle

- Le schéma de Shannon
- Les canaux de communication
- Les modes de communication
- Faits, expériences, opinions et ressentis
- La régulation : Fenêtre de Johari & feedback
- Les jeux relationnels au travail
- Les positions de vie
- Les signes de reconnaissance

CAPSULE N°2

Communiquer avec des personnes d'une opinion contraire

Pouvoir donner son opinion, entendre celle de l'autre sans surcharge émotionnelle. Gagner en distance entre soi et son opinion. Accepter que notre opinion n'est pas la vérité.

- La pyramide des échanges
- Communiquer son opinion
- Capitaliser sur un échange d'opinions contraires
- Installer avec rigueur la bonne "position de vie"

CAPSULE N°3

Dépasser les communications difficiles

- Comprendre le chemin des communications difficiles et des conflits
- Outils et méthodes pour dépasser les communications difficiles
- Outils pour donner une opinion dans le respect de l'opinion de l'autre (méthode ACA, communication non violente, l'expérience versus l'opinion, le questionnement, les questions ouvertes)
- Régler un conflit ou une communication difficile

CAPSULE N°4

Engager une relation pédagogique avec ses interlocuteurs

Pouvoir développer la compréhension chez l'autre d'un sujet, d'un point de vue, sans créer une relation de position dominante. Trouver pour soi la bonne posture.

- Engager un contenu sur sa forme pour la compréhension de l'autre
- Le travail cerveau gauche, cerveau droit à initier
- Mots clefs, messages clefs, essentiels
- Devenir didacticien dans son oralité

CAPSULE N°5

Convaincre de façon bienveillante et empathique

Pouvoir convaincre l'autre en expliquant et en argumentant, sans violence et sans créer une relation difficile.

- Délivrer un message
- Expliquer versus argumenter
- Faciliter l'acceptation par l'autre
- L'écoute et le feed back
- Le traitement du non-dit

CAPSULE N°6

Dire non, changer d'avis

Dans le cadre d'une politique d'entreprise au service du business, apprendre à dire non de façon bienveillante dans des situations qui ont pour conséquence la frustration de l'agent. Dans le cadre du développement de votre autonomie, savoir identifier les contextes qui peuvent vous faire changer d'avis.

- Apprendre à dire non de façon bienveillante
- Engager une relation pédagogique dans le respect de la relation à l'autre
- Questionner ou requestionner un contexte pour un « risque rentable »
- Garder la main sur la relation et intégrer l'idée de changer d'avis dans une posture d'autonomie

CAPSULE N°7

Développer la confiance dans vos relations

Dans le cadre d'une politique d'entreprise au service du business, Les réussites sur la durée sont basées sur la confiance.

- S'attaquer au non-dit en matière de relation et de contenu
- Ouvrir sa fenêtre de Johari
- Augmenter l'intensité de la relation (faits, expériences, opinions, ressentis)
- S'ouvrir aux autres pour favoriser la confiance
- Demander du feedback sur la qualité de la relation

L'écoute active, le questionnement et la reformulation

Dans le cadre d'une politique d'entreprise au service du business, la curiosité s'installe au quotidien grâce à l'écoute active, le questionnement et la reformulation ».

- S'attaquer au non-dit en matière de contenu
- Apprendre à écouter vraiment
- Développer sa curiosité avec l'outil mind mapping et le CQQCOQP
- Développer ses capacités de questionnement
- Valider sa compréhension et se synchroniser

Collaboration & coopération

Capitaliser sur Les bénéfices du travail collaboratif et coopératif. Concevoir l'intelligence collective comme un atout pour la mise en place de nouvelles façons d'être et de faire

- Les différences et les complémentarités entre collaboration, compétition et coopération.
- Les usages, les outils et solutions technologiques du collaboratif
- L'expérimentation d'un environnement de travail collaboratif et coopératif et catégoriser les outils selon les résultats attendus

Méthode ACCEST©

Accompagnement de la
Connaissance à la
Compétence
En **S**ituation de **T**ravail

☎ 01.53.32.50.40

✉ contact@lapersona.fr

🌐 www.lapersona-institut.fr