

Un parcours d'acquisition des connaissances de nos formations :

- Formations entre 1/2 journée et 12 mois
- Pédagogie synchrone et asynchrone
- Formation, coaching et co-développement
- Modalités : en présentiel ou en distanciel, blended (y compris e-learning)
- Accès : sur-mesure en intra-entreprise
- Assistance technique et pédagogique pour accompagner le bénéficiaire pendant les étapes de son parcours

[Voir les tarifs](#)

**LA PERSONA** INSTITUT  
FORMATION ET COACHING

Indicateurs de performance 2023  
sur l'ensemble des formations :

**94%**

Taux de satisfaction\*

**86%**

Taux de retour\*

La qualité c'est la confiance renouvelée !

\*Taux de retour aux questionnaires de satisfaction

## Développer ses compétences relationnelles au service de l'efficacité collective

Cette formation invite quel que soit son métier, son expertise à améliorer ses relations avec les autres et gagner en efficacité. Elle participe à l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail au sein des entreprises et permet aux équipes de bâtir des relations de travail coopératives, d'impulser une dynamique d'équipe et d'optimiser les relations professionnelles au service de l'efficacité collective.



### Satisfaction clients 2023

(19 votants sur 27 apprenants)

**8,6/10**

Taux de satisfaction

**70%**

Taux de retour



### Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez-nous à l'adresse suivante : [contact@lapersona.fr](mailto:contact@lapersona.fr) pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

## « 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 & feed back
- Les jeux relationnels au travail
- Les positions de vie
- Les signes de reconnaissance

## 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"

## Dépasser les communications difficiles

- Comprendre le chemin des communication 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

## 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

## 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

## 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

## 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



### Modalités d'évaluation

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (mise en situation, training vidéo, quiz...).

Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation. L'intervenant valide la progression du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.

## Nous contacter

 06.03.88.80.96

 [contact@lapersona.fr](mailto:contact@lapersona.fr)

 [www.lapersona-institut.fr](http://www.lapersona-institut.fr)

Accompagnement de la  
Connaissance à la Compétence  
Au Poste de Travail