

# COMMUNICATION INTERPERSONNELLE POUR DES ÉQUIPES DYNAMIQUES ET EFFICACES



Découvrez des moyens simples, reconnus et directement applicables pour que vos interactions au travail soient constructives, efficaces et agréables.

Apprenez à interagir plus aisément avec tous, que leur type de personnalité ressemble au vôtre ou soit différent. Soyez plus satisfait de vos interactions !

## OBJECTIFS

### À LA FIN DE CETTE FORMATION VOUS POURREZ:

- Utiliser les bons leviers pour persuader et susciter la collaboration
- Améliorer vos capacités d'écoute active et d'empathie
- Entendre ce qui n'est pas dit
- Choisir entre le courriel, l'appel et la rencontre pour être vraiment entendu
- Mieux questionner et répondre plus intelligemment
- Communiquer plus constructivement et activement en cohérence avec vous-même
- Échanger plus efficacement et agréablement avec vos collègues

## CONTENU DÉTAILLÉ

- Principaux défis en communication interpersonnelle
  - » Les 5 évidences de la communication interpersonnelle
  - » Communiquer avec l'autre plutôt que devant l'autre
  - » La théorie des 2 mondes
- L'art de s'affirmer tout en maintenant l'ouverture chez l'interlocuteur
  - » L'identification des besoins pour prévenir les conflits
  - » Êtes-vous assertif, affirmé et, si oui, comment l'exprimez-vous ?
  - » Les 6 astuces du développement de l'affirmation au travail
  - » Pourquoi et comment offrir une rétroaction franche et respectueuse
- Les attitudes essentielles pour envisager et tenir des conversations délicates
  - » L'approche DEBA pour dénouer une situation inconfortable
  - » Miser sur le quotient émotionnel pour dire vrai et mieux
- Consolidation et développement de l'intelligence émotionnelle
  - » Les 5 émotions de base : pourquoi et comment y être attentif
  - » Le processus émotionnel : du déclencheur à la manifestation
  - » Les émotions comme leviers d'avancement
  - » Savoir-faire et savoir-être communicationnels à l'aide des 5 porteurs d'intelligence émotionnelle
- Complémentarité des styles de communication pour interagir plus efficacement
  - » Ce que révèlent les différences entre ce que vous aimez et ce qu'aiment vos collaborateurs
  - » « Le bon langage » au quotidien pour que l'autre vous comprenne
- Communication écrite professionnelle
  - » Choix du bon canal de communication
  - » Ce qui peut être écrit plutôt que dit
  - » Les 10 erreurs à éviter avec les courriels



## CONTENU DÉTAILLÉ (suite)

- Comportements habiles et paroles généreuses qui incitent les autres à collaborer
  - » Les 3 voies de la communication
  - » Écoute empathique plutôt que sympathique
  - » Les 5 combattants de l'écoute à éviter pour pratiquer l'écoute active
  - » Comment devenir plus efficace en choisissant une terminologie positive
- Des conversations plus porteuses en se débranchant et en gérant les interruptions



## DURÉE

UNE JOURNÉE



## APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Exposés interactifs
- Exercices pratiques
- Illustrations à l'aide d'exemples concrets
- Plan d'action complété pendant la formation



## MATÉRIEL FOURNI

- Manuel de référence complet
- Test d'affirmation de soi dans un contexte de travail
- Autodiagnostic des habiletés en communication interpersonnelle



## MODES D'ENSEIGNEMENT

ENTREPRISE\*



FRANÇAIS



\*Les formations en entreprise sont personnalisées et adaptées à vos besoins

### À QUI S'ADRESSE LA FORMATION

À toute personne souhaitant enrichir sa palette de communication pour obtenir un meilleur rendement au travail tout en développant des relations de travail plus riches, efficaces et satisfaisantes.

### APPROCHE QUALITEMPS

Cette formation vous donnera des ailes pour améliorer vos communications au quotidien. Vous poserez un regard renouvelé sur vous-même afin de développer de meilleures relations avec vos collaborateurs. Inspiré, vous échangerez plus adroitement avec vos collègues.

### NOTRE ENGAGEMENT

Vous repartirez sensibilisé à la puissance d'une communication au travail effectuée avec doigté !

## RECONNAISSANCE DE LA FACULTÉ DE L'ÉDUCATION PERMANENTE DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

L'approche pédagogique de Formations Qualitemps a été validée par la direction de la formation continue de la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal. 0.7 UFC.