Plan de formation

La communication interpersonnelle et ses outils

Description de la formation

Vous adapter rapidement aux attentes de vos interlocuteurs afin de traiter plus efficacement avec votre entourage et réagir adéquatement en toute occasion. Améliorer vos communications en utilisant des stratégies adaptées à chacun des profils de communication. Vous recevrez votre profil psychométrique personnalisé « DISC » qui vous sera remis durant la formation par la formatrice. Un lien vers le questionnaire à compléter en ligne est envoyé par courriel, avant la formation. Les résultats demeurent confidentiels.

Objectifs pédagogiques

1. Distinguer les divers aspects qui composent la personnalité afin d'augmenter l'harmonie et la collaboration et diminuer les tensions ainsi que le stress inhérents aux difficultés à se faire écouter.
2. Diminuer l'impact de vos angles morts en communication.
3. Tirer avantage des outils de communication selon le contexte et les objectifs poursuivis.
4. Utiliser des outils de communication précis, efficaces et adaptés pour arriver à connecter avec les autres et mieux composer avec les personnes difficiles.

Contenu

LES COMMUNICATIONS INTERPERSONNELLES

- Les composantes de la communication
- Le mode non-verbal et paraverbal et l'importance des mots
- Les médias les plus interactifs; la communication et l'information
- La perte de sens et la perte de charge du message
- Le modèle systémique de la communication interpersonnelle

LES ANGLES MORTS EN COMMUNICATION

- Les comportements cachés qui provoquent la fermeture chez l'autre : les identifier et reprendre le contrôle
- La liste des angles morts personnels les plus fréquents et comment les reconnaître

LA PERCEPTION

- Activité : exercice de communication 2x2 : le blivet
- Exercice : identifier ses angles morts (suite)
- Comprendre la logique des autres pour faire comprendre la nôtre : le filtre de la compréhension
- Pourquoi l'introspection est nécessaire pour améliorer radicalement la communication : exercice en petit groupe, qui permet d'entrer dans la zone d'introspection
- Le modèle de la perception : apprendre à suspendre les jugements et à diminuer la confusion et la mauvaise compréhension mutuelle
- Vidéo de démonstration : Vice Versa

LES 4 PROFILS DE PERSONNALITÉ - un accélérateur de connection

- Les « 2 systèmes » de communication personnelle à la base des profils
- Les indices visuels - L'extraversion et l'introversion
- Les 4 profils et comment les reconnaître - Accélérer la compréhension mutuelle
- Votre profil personnel : apprendre à comprendre l'écart qui peut exister entre comment on se voit et comment les autres nous perçoivent. C'est utile afin d'être capable d'ajuster notre approche au style des autres par la suite, afin d'ouvrir la communication et la maintenir ouverte.
- « À faire » et « À éviter » avec chaque style
- Comment aborder chaque style

La communication interpersonnelle et ses outils

- Les personnalités et le changement
- Les personnalités et le stress
- Réflexions : comment maximiser ces nouveaux outils dans votre vie?

La Programmation Neuro-Linguistique et la communication

- Définition et démonstration de la PNL afin de :
- Diminuer instantanément le stress
- Savoir comment prendre les meilleures décisions même sous pression

Comment faire passer mes idées

- L'écoute
- La reformulation
- L'empathie
- Le questionnement
- La proposition de solutions

Pièges de la communication : comment vider le canal lorsque rien ne passe plus?

- L'empathie
- La sympathie

Les interlocuteurs difficiles

- Désamorcer les bombes émotionnelles
- Les causes des plaintes
- Les clients agressifs
- Les clients avec difficultés d'expression
- Les clients critiques
- Les clients inquiets
- Les clients bavards

Méthodologie

- Exposé
- Démonstration

Présentations théoriques (4, autoévaluation (10 %) et exercices pratiques (50 %)

Clientèle visée

Tous

À savoir lorsque cette formation est en ligne

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Vous devez avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

Plan de formation

La communication interpersonnelle et ses outils

Formateur(s)

Sylvie Thiffault
Sylvie Thiffault s'intéresse à la source de la performance — au travail et dans la vie. Diplômée en Communication, certifiée en psychométrie, autrice et conférencière recherchée, avec 20 ans d'expérience à l'emploi sur le terrain dans les industries manufacturières, de construction et en pharmaceutique et membre de l'Ordre de CRHA, elle accompagne depuis 15 ans les directions et les équipes de projets des PME et grandes entreprises québécoises et canadiennes là où le changement doit s'opérer vite. Formatrice à l'École de technologie supérieure (ÉTS Formation), elle connaît le monde du génie de l'intérieur. Sa conviction : ce n'est pas parce qu'on sait parler qu'on sait communiquer.

Durée

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

Coût par participant en formation publique

1177 $

Prochaines dates en formation publique

16 et 17 novembre 2026 (Classe virtuelle)
3 et 4 février 2027 (Classe virtuelle)
12 et 13 mai 2027 (Montréal)

La bonne formation au bon moment. ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 9000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 95 %