

## La communication interpersonnelle et ses outils

### Description de la formation

---

S'adapter rapidement aux attentes des interlocuteurs afin de traiter plus efficacement avec son entourage et réagir adéquatement en toute occasion. Améliorer ses communications en utilisant des stratégies adaptées à chacun des profils de communication. Chaque participant recevra son Profil psychométrique personnalisé "DISC", qui lui sera remis durant le séminaire par l'animatrice. 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

---

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.

Chaque participant.e doit 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.

## Formateur(s)

---

## La communication interpersonnelle et ses outils

Sylvie Thiffault

Formatrice, consultante senior et responsable de mandats en développement organisationnel (D.O.) dans de grandes entreprises québécoises et canadiennes, Sylvie cumule un passé de directrice des ressources humaines et de la formation et est axée sur l'atteinte des résultats d'affaires dans des milieux compétitifs et culturellement diversifiés. De plus, elle excelle dans des environnements concurrentiels où règne une grande diversité et où les changements doivent s'opérer rapidement.

### **Durée**

---

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

### **Coût par participant en formation publique**

---

1047 \$

### **Prochaines dates en formation publique**

---

1 et 2 novembre 2022 (En ligne)

7 et 8 février 2023 (En ligne)

1 et 2 mai 2023 (Montréal)

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 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 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>