

Communication engageante et responsable

Cette formation a pour objectif de maîtriser la communication responsable, engageante et d'être en mesure d'identifier les comportements facilitant les échanges. Durant la journée, nous passerons en revue le processus de la communication, les filtres de généralisation, distorsion et sélection qui sont des concepts affectant la qualité de nos interventions.

Objectifs

- Entretenir des conversations à valeur ajoutée.
- Maintenir des relations de qualité.
- Identifier les zones de responsabilité.
- Identifier les comportements facilitant la communication.

À la fin du cours, les participants seront en mesure :

- De partager vos idées avec précision et clarté.
- De développer des relations de qualité.
- D'utiliser la communication comme un outil de performance.

Contenu

- Le processus de communication
 - Entre écouter et entendre
 - Les filtres : généralisation, distorsion, sélection
 - Exercice : Les 4 piliers
 - Reconnaître les quatre éléments fondamentaux : Signification, structure, action, sollicitude
- Les faits, les biais cognitifs
- Les principes de l'écoute active vs l'écoute passive
 - Exercice : Écoute active
 - Écouter d'une façon dynamique
- Les messages ambigus
 - Congruence, clarté et ouverture
 - Exercice : Les messages

Avantages pour vous suite à la formation :

- Maîtriser les aspects de la communication en lien avec votre rôle dans l'organisation.
- Utiliser les bons outils de communication afin de vous faire comprendre.
- Être à l'aise en vous exprimant.

Mise en action :

L'approche utilisée fait appel aux expériences vécues par les participants et favorise l'établissement des liens entre la théorie et les concepts. Elle met l'accent sur l'expérimentation, la communication d'ouverture.

Clientèle cible :

Dirigeants, gestionnaires, entrepreneurs ayant à intervenir avec des clients, partenaires, employés, fournisseurs...

Durée : Format 2 x 3 hrs en ligne OU format 1 jour en présentiel