

## Techniques de communication : Collaborer pour obtenir des résultats - 3 jours formation 292

- Vous apprendrez à**
- Obtenir des résultats en communiquant avec les autres
  - Construire des relations de collaboration qui mettent l'accent sur la confiance et le respect
  - Communiquer efficacement en utilisant un langage simple, concis et direct
  - Développer des compétences en écoute active pour anticiper et éviter les incompréhensions
  - Encourager la compréhension interculturelle sur votre lieu de travail
  - Éliminer les barrières qui vous empêchent de communiquer efficacement

**Objectif** Avoir des compétences en communication est un outil essentiel que chaque collaborateur et manager doit avoir en sa possession. Grâce aux ateliers interactifs, aux auto-évaluations, aux jeux de rôles et aux simulations vidéo, vous apprendrez à engager et répondre à diverses formes de communication. Vous apprendrez à gérer des situations avec une approche souple, sincère et confiante. Vous acquerrez également des compétences pour coopérer en équipe et peaufiner vos techniques de communication.

**À qui s'adresse cette formation** Ce cours concerne tous ceux qui désirent renforcer leurs compétences en communication et travailler en confiance avec leurs collaborateurs.

**RealityPlus™** Tout au long des activités du cours, vous prendrez part à une simulation basée sur un environnement multimédia qui vous permettra d'utiliser les techniques, outils et stratégies de communication présentées. Les activités comprennent :

- Faire la différence entre communications unilatérales et bilatérales
- Définir votre style de communication
- S'entraîner aux techniques d'écoute active
- Gérer les émotions difficiles grâce à des scénarios vidéo
- Mettre au jour les filtres personnels grâce à des jeux de simulation
- Dépasser les barrières culturelles grâce à des études de cas et à des jeux de rôles
- Évaluer les relations que vous entretenez avec les autres
- Créer des plans d'actions pour améliorer vos performances lors de votre retour en entreprise

## Techniques de communication : Collaborer pour obtenir des résultats - 3 jours formation 292

### Concepts fondamentaux

- Adopter un langage simple, concis et direct
- Reconnaître les filtres perceptuels qui entravent la communication
- Identification des principes de base de la communication
- Mise en place d'un modèle de processus de communication

### Définir des objectifs clairs pour votre communication

#### Définir les résultats attendus

- Solliciter un retour d'informations
- Mettre en rapport les intentions avec les résultats

### Engager les communications

- Déterminer quoi dire et la meilleure façon de le dire
- Être attentif aux indices verbaux et non verbaux

### Éviter les ruptures de communication

#### Accroître l'intérêt de vos communications

- Renforcer votre efficacité relationnelle
- Distinguer ce qui a de l'intérêt de ce qui n'en a pas

### Prise de responsabilité personnelle

- Reconnaître votre rôle dans la réussite des communications
- Identifier les facteurs internes et externes influant sur vos communications
- Mise en place d'un contrôle par retour de l'information
- Communication non défensive

### Comprendre et s'adapter à des styles de communication variés

#### Identification des quatre styles de communication

- Reconnaître votre style et celui des autres
- Points forts et points faibles de chaque style

### Créer des passerelles entre les styles de communication

- Adapter votre approche personnelle pour combler les fossés de communication
- Être souple sans compromettre son identité

### Écouter pour mieux comprendre

- Poser des questions de clarification
- Confirmer le message
- Faire preuve de respect, d'empathie et de sensibilité

- Écouter l'intégralité du message

### Interprétation des indices non verbaux

- Intonation
- Rapidité d'élocution
- Volumes
- Gestuelle
- Expressions du visage
- Posture
- Utilisation de l'espace
- Tenue vestimentaire
- Contact visuel

### Parvenir à des communications sincères

#### Créer l'ouverture

- Savoir à quel moment prendre la parole
- Identifier les degrés de confidentialité les mieux adaptés
- Établir l'intérêt et la confiance

### Modèle de comportement tridimensionnel

- Identifier la manière dont vous communiquez avec les autres et comment l'améliorer
- Établir un équilibre entre ce que vous voulez et ce que vous exprimez

### Correspondance entre votre langage corporel et votre message

- Renforcer votre message pour obtenir les résultats escomptés
- Créer des messages crédibles
- S'assurer que votre attitude n'entrave pas mais contribue à la communication
- Utiliser le silence efficacement

### Communication interculturelle

#### Au-delà des frontières culturelles

- Être sensible aux différences culturelles
- Éviter les pièges liés à la différence culturelle

### Reconnaître les filtres et les présupposés

- Être plus attentif pour éviter les malentendus
- Déceler les présupposés cachés
- Reconnaître les filtres chez les autres et chez vous-même

### Gérer les émotions de manière constructive

#### Gérer la colère

- Dépasser ses limites
- Exprimer votre colère de façon constructive
- Limiter les réactions défensives des autres

### Gérer les situations lourdes émotionnellement

- Décrisper une situation tout en gardant votre aplomb
- Prendre la responsabilité de vos émotions