

# N | FORMATION

## GÉRER, C'EST COMMUNIQUER!

*Engager, mobiliser et inspirer*

### INTRODUCTION

Dans le cadre d'ateliers, cette séance vous permettra de connaître les meilleures pratiques de communication tout en peaufinant l'art de développer et de livrer des messages captivants et engageants. Des simulations permettront d'intégrer les notions acquises.

### OBJECTIFS

- Démontrer l'importance de la communication comme fonction fondamentale de gestion des ressources humaines et comme outil d'engagement, de mobilisation et de gestion du changement.
- Perfectionner l'art de communiquer avec impact et influence.
- Affirmer son rôle de leadership et son rôle de « coach ».

### STYLE D'ANIMATION

Cette séance de travail combine théorie et pratique. Elle commence par une description des meilleures pratiques en communication, suivie d'exercices et de mises en situation qui permettront d'intégrer les notions.

- **Bref tour de table pour briser la glace avec et entre les participants.**
- **Présentation théorique**
  - › Sur l'importance de la communication dans la gestion du changement et de l'impact sur l'engagement, la mobilisation et la performance.
  - › Sur les fondements d'une communication efficace – l'écoute, l'empathie, le langage corporel, le trac, la respiration, le rythme et la syncope, les messages, la gestion des questions. La séance présente également comment engager et mobiliser les équipes sans imposer son autorité. Une revue des meilleurs canaux de communication fera aussi partie de la présentation. Pourquoi communiquer, comment communiquer et quel canal employer ?
- **Simulations**
  - › Les participants seront appelés à jouer des rôles fictifs dans des scénarios qui collent à leur réalité. Ils auront à préparer des messages clés, à rédiger une note de service et une présentation PPT d'accompagnement. Les performances seront enregistrées et visionnées sous les critiques et les conseils constructifs de leurs collègues et du formateur. L'exercice leur permettra d'intégrer les notions acquises.
- **Plénière**
  - › Une plénière terminera la formation. Elle visera à revenir sur les attentes initiales et les choses à retenir, à travailler, etc.

# GÉRER, C'EST COMMUNIQUER! (SUITE)

## THÈMES POSSIBLES POUR LE SÉMINAIRE (L'accent peut varier selon le besoin)

### Pourquoi la communication est-elle importante ?

- L'engagement
  - › Le leadership en action : la poursuite d'objectifs communs (mission, vision).
- La productivité – Les coûts/bénéfices de l'engagement
  - › Le bonheur.
- Pour informer/persuader/convaincre/inspirer/motiver !
- Pour gérer le changement.
- Si on ne communique pas
  - › Les coûts/les conséquences.
  - › Gérer les enjeux qui portent le germe d'une crise.

### Communiquer c'est quoi ?

- Évaluer et cerner son auditoire.
- Ajuster sa longueur d'onde à celle de l'interlocuteur.
- Formuler et livrer des messages – clarté, simplicité, concision, préparation.
- Gérer les questions : le « bridging » – les formules de transition
  - › Être stratégique...
  - › Communiquer quand ça se corse : gérer la discussion...
- Communiquer, c'est écouter (intelligence émotionnelle...).
- Empathie/responsabilité.
- Le langage corporel (le « langage non verbal » le messenger « est » le message).
- Le « charisme » – on ne naît pas leader !

### Comment communiquer ?

Bâtir des relations en livrant les bons messages, aux bonnes personnes, au bon moment par le ou les canaux les plus appropriés.

- Oral/écrit – La communication interpersonnelle demeure la plus efficace et importante!
- Communication formelle et informelle : contextes et canaux.
- « Top down ».
- « Bottom up ».
- Unidirectionnelle/bidirectionnelle.
- Arrimer le bon canal au bon contexte.
- Les réseaux sociaux
  - › Les ESM (*Enterprise Social Media*).
- La cohérence des messages.

### Le support visuel : le PowerPoint

- Les meilleures pratiques pour appuyer une présentation.
- L'utilisation des images et de la vidéo.

