

**FORMATION :**  
**Développer une communication efficace  
en période de changement, de stress et de télétravail**



**LES EXPERTS EN DÉVELOPPEMENT**

LE GROUPE MP-PLUS OFFRE DES FORMATIONS PERSONNALISÉES EN ENTREPRISE DEPUIS PLUS DE 25 ANS. PLUS 3200 PARTICIPANTS SUIVENT NOS FORMATIONS ANNUELLEMENT.

NOS FORMATIONS SONT PRISÉES, CAR ELLES SONT FORMATÉES & PERSONNALISÉES POUR CHACUNE DES ENTREPRISES AVEC QUI NOUS COLLABORONS.



**Mai 2011**

## À PROPOS DU GROUPE MP-PLUS

Le Groupe MP-Plus est un chef de file dans le domaine de la formation et du développement des professionnels, dont la vision consiste à faire du Québec une référence mondiale en matière de leadership, d'accomplissement et de plaisir au travail. D'ailleurs, notre mission est « Contribuer à l'essor des professionnels en optimisant leur potentiel humain »

Notre marque de commerce est certes l'impact que nos formations produisent sur les résultats des organisations, et ce, à tout coup. Notre engagement total, notre expertise et nos processus très rigoureux nous permettent d'y arriver.

Depuis plus de 25 ans, Groupe MP-Plus a formé et mobilisé le personnel de grandes corporations ayant eu un impact direct sur plus de 250 000 personnes.

À titre de consultant externe, le Groupe MP-Plus a encadré le virage client entrepris par le Mouvement Desjardins et a aidé plusieurs des 100 plus grandes entreprises au Québec à connaître une croissance fulgurante.

Groupe MP-Plus doit sa réputation à la qualité exceptionnelle de ses interventions et de ses formateurs. Elle compte notamment dans son équipe des sommités comme, Sylvain Guimond, docteur en psychologie du sport et chroniqueur à RDS Christian Martineau, figure réputée dans le domaine du langage non verbal en affaires, et anciennement Mme Monique Jérôme-Forget, ex-vice-première ministre du Québec.

*Chaque formation MP-Plus est un pas de plus vers la meilleure version de votre organisation.*



François Trachy, Directeur du développement



# Développer une communication efficace en période de changement, de stress et de télétravail

## Contexte :

---

Depuis plusieurs mois, la majorité des entreprises ont dû demander à leurs employés de changer leurs habitudes et de commencer à travailler depuis la maison ; Il va sans dire que ce changement représente son lot de changement, de défis, de stress, car des employés se retrouvent à la maison avec des moyens limités, des espaces plus ou moins adaptés, un(e) conjointe qui travaille pour une autre entreprise juste à côté, des enfants qui ne peuvent plus aller à l'école et Dieu sait quoi d'autre !

## Contenu - Cours détaillé sur les prochaines pages

- ✓ Comprendre les styles de communication, chacun sa couleur et sa réalité
- ✓ Maximiser son influence personnelle
- ✓ Écouter au-delà des mots et offrir de la rétroaction efficacement
- ✓ Effectuer une lecture juste avec communication non verbale
- ✓ Optimiser son temps et son efficacité
- ✓ Équilibrer la roue de sa vie en mode télétravail

## Objectifs de la formation :

---

### AU TERME DE CETTE FORMATION, VOUS SAUREZ :

- ✓ Comment mettre en place une structure et des outils pour gérer ses tâches et ses projets à distance;
- ✓ Maintenir une communication efficace même à distance;
- ✓ Comment gérer efficacement le stress occasionné par tous ces changements;
- ✓ Savoir bien déterminer les objectifs à court et moyen terme;
- ✓ Communiquer efficacement en connaissant les types de personnalités;
- ✓ Déterminer une structure et des outils pour gérer ses tâches et ses projets à distance;
- ✓ Comment communiquer efficacement à distance;

# Développer une communication efficace en période de changement, de stress et de télétravail

## ACCUEIL - 3 sous-groupes de 5 personnes

Durée : 10 min

Thème : Présentation et introduction

Le formateur se présente et présentation des objectifs de la formation :

- Démystifier ce qu'est la communication et les approches communicationnelles
- Identifier les obstacles à une bonne communication
- Communiquer autrement et avec impact dans un monde en changement
- Écouter pour comprendre avant d'être compris
- Balancer la roue de sa vie surtout en télétravail
- Donner une rétroaction adéquate qui mène à des actions concrètes
- Chacun son style, sa couleur et sa réalité, comment optimiser vos interactions professionnelles.

Le participant pourra mettre en pratique ces approches durant et après la formation + explication du modèle d'auto-évaluation post formation : chacun définira ce qu'il souhaite mettre concrètement en pratique dans les 3 prochaines semaines. Remise de ces objectifs au gestionnaire. Gestionnaire confirme les objectifs (peut même suggérer d'autres). Rencontre, 3 semaines plus tard, pour rediscuter des objectifs, les actions concrètes mises en place.

## MODULE 1

Durée : 30 min

Thème : Communiquer en période de changement et d'incertitude

### DISCUSSION DE GROUPE

Par sous-groupes, les participants sont invités à réfléchir à la définition qu'ils donnent à ce qu'ils vivent durant cette pandémie et cette nouvelle réalité, le confinement et autres... Pour aider leur réflexion, nous leur demandons d'identifier des points de stabilités pour mieux vivre l'instabilité. Développer l'intelligence émotionnelle et transformer certains paradigmes.

### EXPOSÉ MAGISTRAL

Présentation des émotions et des représentations que l'humain vit lors de grands et petits changements. La source de nos paradigmes et comment les transformer. Reprogrammer notre ordinateur central et arrêter l'autosabotage. Pratiquer pour développer son agilité mentale et émotionnelle.

## MODULE 2

Durée : 30 min

Thème : Styles de communication, chacun sa couleur et sa réalité

### EXPOSÉ MAGISTRAL

Présentation des divers styles de communicateurs (modèle DISC et qui est inspiré du modèle MBTI de Karl Jung). Modèle en 4 couleurs divisés autour de 2 axes : Prudence vs Affirmation & Logique vs Sentiment. BLEU : Questionnement & logique, VERT : Questionnement & sentiment, ROUGE : Affirmation & Logique, JAUNE : Affirmation & Sentiment. **Forces et lacunes de chaque style.**

### ACTIVITÉS

- Chaque participant répond à petit questionnaire d'auto-analyse afin d'identifier son OU ses modèles préférentiels.
- Activité, deux par deux, où chacun, lors d'une discussion, tente de reconnaître le style de communicateur de son vis-à-vis.
- **Comment communiquer adéquatement avec chaque style**

## PAUSE - 10 minutes

### MODULE 3

Durée : 45 min

Thème : Maximiser son influence personnelle

#### EXPOSÉ MAGISTRAL

Anatomie du caractère, comprendre nos réactions face à certaines personnes et certaines situations. Comprendre la nature des émotions et l'impact de celles-ci sur nos communications et nos prises de décisions. Gagner la maîtrise de ses réactions. Parler à la tête au cœur et au portefeuille. Pratiquer des mots qui changent le monde. Déjouer habilement les jeux de pouvoir.

**Attention aux mauvaises interprétations. Éviter les maux des mots.**

#### ACTIVITÉS

- Par sous-groupes, les participants reçoivent des instructions et des mises en situation pour expérimenter les instructions du formateur.

### MODULE 4

Durée : 60 min

Thème : Écouter au-delà des mots et rétroactions interactives

#### EXPOSÉ MAGISTRAL

Pour communiquer efficacement, il faut savoir écouter au-delà des mots. Cerner les mots clés et les présuppositions. Cerner les filtres qui nous empêchent d'écouter attentivement et sans jugement. Présentation des fondements de la boussole du langage (régler les séquelles de la généralisation, les omissions et la distorsion.)

Développer votre assertivité et l'art d'interagir avec tact et fermeté.

Pratiquer adéquatement la rétroaction d'amélioration et de la reconnaissance.

#### ACTIVITÉS

Par groupe de 3 ou de 5 personnes, chacun des participants agira tour à tour le rôle de demandeur, de receveur et d'observateur. Ces 3 positions différentes permettent au participant de vivre une rétroaction sous différents angles : le demandeur avec un objectif en tête, le receveur dans l'accueil du feedback et l'observateur pour bien comprendre une situation de rétroaction.

Exercices et jeux de rôles

## DÎNER - 1 heure

### MODULE 5

Durée : 20 min

Thème : La communication non verbale

#### EXPOSÉ MAGISTRAL / ACTIVITÉ

Introduction aux éléments-clés de la communication non verbale : nécessité de prendre en compte le contexte, nécessité d'avoir plus d'un geste pour corroborer une information, importance de valider (questionner) l'information plutôt que de prendre pour acquis. Dans le cadre de cette formation-ci, nous nous limiterons aux gestes en affaires qui sont les plus simples à voir / identifier à l'aide de photos.

- Postures, ouvertures ou fermetures micros-indices.
- Position sur la chaise : ouverture, fermeture, attaque, hésitation

#### EXPOSÉ MAGISTRAL / ACTIVITÉ

Introduction au concept du langage para verbal : utilisation des espaces physiques, de l'environnement, pour pouvoir mieux porter un message et avoir une plus grande influence. En présentant des situations concrètes, les participants doivent déterminer l'endroit idéal pour se positionner, le moment idéal de la journée, le médium préférentiel à choisir. Les situations qui seront présentées seront : Confort, inconfort, scepticisme ouverture, indifférence.

## PAUSE - 10 minutes

### MODULE 6

**Durée : 80 min**

**Thème : Optimiser son temps et équilibrer la roue de sa vie en télétravail**

#### ACTIVITÉ

La vie c'est le temps et le temps c'est la vie. Mettre à jour vos activités journalières a haut rendement, et les grugeurs de temps. Apprendre à hiérarchiser vos priorités. Équilibrer la roue de votre vie surtout en télétravail avec le modèle que vous bâtirez en harmonie avec votre réalité. Il s'agit d'un exercice qui force les participants à gérer leurs ambivalences, et devenir conscient compétant.

Explication du déroulement de l'activité.

Les participants doivent lister leurs activités journalières du réveil. Trier les activités A, B, C, D et E

Sélectionner les A et B pour chaque sphère de la roue de la vie.

Gérer les distractions et se garder du temps pour les imprévus.

Cerner et éliminer les grugeurs du temps

### CONCLUSION

**Durée : 10 min**

**Thème : Conclusion**

Retour sur les apprentissages de la journée, les différents éléments présentés.

Retour sur les attentes individuelles pour s'assurer d'avoir bouclé la boucle.

Remise du formulaire d'auto-évaluation post formation : quels éléments souhaitent-ils mettre en application dans les semaines à venir (3 semaines). Chaque participant doit compléter le document par écrit et le signer. Le document sera remis au gestionnaire (logistique à confirmer). Sur le document, les étapes à suivre et les délais pour réaliser les objectifs personnels seront indiqués. La rétroaction est fortement suggérée selon le même modèle en fonction de ce qu'il aura observé comme changements et améliorations de l'employé.

## LE FORMATEUR

### Farès Chmait

Auteur, formateur et conférencier

Dynamique et engagé, Farès Chmait a permis, depuis 1986, à une multitude d'entreprises d'atteindre leurs objectifs d'affaires. Conférencier motivateur inspiré et inspirant, Farès Chmait ne se contente pas de porter les titres de formateur, conseiller et conférencier; tout son être transcende sa volonté de provoquer le changement et d'influencer positivement la destinée de sa clientèle en lui fournissant des outils efficaces et porteurs de succès.



En tant que professeur invité au centre de perfectionnement John-Molson de l'Université de Concordia, et du centre exécutif Schulich de l'université York il met ses expériences du monde des affaires au service des dirigeants et gestionnaires d'entreprises. Il enrichit son approche unique d'un élément clé du management : le facteur humain. Son expertise dans l'étude de la structure de l'expérience subjective des personnes vous permettra de comprendre pourquoi les gens font ce qu'ils font, mais pas ce qu'ils sont censés faire. Il excelle dans les sujets suivants : le leadership, l'intelligence émotionnelle, lire et interpréter la partie cachée de la communication (il a enseigné pendant cinq ans aux enquêteurs du gouvernement provincial), la gestion de projet, l'individu dans l'équipe, parler en public, la négociation, les différences culturelles et la communication intergénérationnelle.

**Farès Chmait, le formateur et le conférencier**, est intervenu dans plus de vingt pays en quatre langues différentes pour transmettre le fruit de son expérience. En plus d'être un orateur hors pair, ses connaissances ethniques sont un avantage indéniable dans cette ère de mondialisation, car elles lui permettent d'adapter son discours à la réalité culturelle et entrepreneuriale de ses clients.

**Farès Chmait l'auteur**, est l'auteur de plusieurs publications, dont le livre « Au-delà de la vente » (1995), considéré comme l'un des meilleurs ouvrages portant sur les nouvelles techniques de communication. Il est également coauteur du livre « Coupables de réussir » (2002) et son dernier livre s'intitule « The Power of Decision » (2012).

