

Mener des conversations cruciales avec succès

Contexte

Que l'on soit en présence ou à distance, pour prospérer dans un environnement de plus en plus complexe et dans lequel les changements sont omniprésents, savoir échanger de l'information et tirer profit des opinions divergentes peut faire une énorme différence dans la prise de décision et la résolution de problèmes, en plus d'augmenter l'autonomie et l'engagement des parties impliquées.

Il y a un lien entre la qualité des conversations et les résultats obtenus. C'est pourquoi les équipes agiles et performantes maîtrisent l'art du dialogue collectif. En effet, ces équipes savent communiquer efficacement avec des interlocuteurs et interlocutrices dans différents contextes, même quand les enjeux sont importants et que les émotions sont fortes.

Cette formation permet d'intégrer des outils simples et puissants de l'approche *Crucial Conversation*, de la *Communication non violente*, de la *Candeur radicale* ainsi que du modèle de *Négociation raisonnée* de Harvard. Elle permet aux personnes participantes de devenir responsables de leur communication et ainsi d'avoir les bonnes conversations au bon moment !

Par ailleurs, en format privé pour groupe, cette formation offre l'occasion pour les membres d'une même organisation de se côtoyer autrement qu'en travaillant et favoriser ainsi le développement des relations et la cohésion.

Objectifs pédagogiques

La formation permet à la personne apprenante de :

- évaluer le processus actuel de ses communications pour comprendre pourquoi certaines conversations tournent mal ;
- choisir des outils de communication différents et des stratégies appropriées en fonction des personnes, des situations et des objectifs visés ;
- s'adapter pour maintenir un bon climat et des relations de qualité ;
- développer sa capacité à faire des demandes ;
- promouvoir la sécurité psychologique, l'état d'esprit de découverte et une culture de collaboration.

Contenu

- Conscience de soi et conscience sociale
- Gestion de la relation et du contenu de la communication
- Sécurité psychologique
- Approche dialogique

Approche pédagogique

L'approche pédagogique est dynamique, pratique, interactive et centrée sur les personnes apprenantes : présentations, introspection, discussions en groupe, exercices individuels et en groupe.

Clientèle cible

Toute personne qui désire développer sa compétence à communiquer avec des interlocutrices ou interlocuteurs variés.

Durée et unités de formation continue (UFC-UQO)

Cette formation est d'une durée de 6 heures et donne droit à 0,6 UFC-UQO. La formation peut être adaptée selon les besoins de l'organisation ou des personnes participantes.

Logistique et déroulement

- Les groupes seront limités à un maximum de 15 personnes participantes.
- La formation se déroulera via la plateforme Zoom.
- Pour assurer une bonne qualité de connexion, un accès Internet à haute vitesse et un microphone sont nécessaires.
- Bien que l'utilisation d'un ordinateur soit privilégiée, d'autres dispositifs technologiques sont également acceptés.
- Afin de maximiser l'interaction et la dynamique de groupe, nous recommandons fortement l'utilisation d'une caméra.

Personne formatrice

Pionnière dans les domaines de l'agilité organisationnelle et des innovations managériales, **Catherine Julie Charette** cumule plus de 20 années d'expériences multisectorielles en gestion, coaching, conception et diffusion de formations et conférences au Canada et à l'international. Elle a œuvré au sein de grandes entreprises comme Bell Canada, France Télécoms, Cirque du Soleil, Banque Nationale, Clarins, KPMG et Bombardier ainsi que dans plusieurs organisations du secteur public et OSBL.

Elle détient une maîtrise en développement des organisations ainsi que les certifications :

- PCC de l'International Coach Federation
- PCM Trainer du Process Communication Model
- TPLC Transformational Presence Leadership and Coach Training du Center for Transformational Presence
- ICP-LEA Leading with Agility de Agile Leader Academy

En 2011, elle a fondé son entreprise dans le but de former, coacher et conseiller les individus, équipes et organisations qui désirent prospérer dans le monde BANI^[1]. Ses leviers sont la satisfaction au travail, le développement du leadership, la résilience, l'intelligence collective et émotionnelle, la communication et l'agilité. Ses clients en coaching ainsi que les milliers de personnes qui ont assisté à ses conférences et formations apprécient son enthousiasme relationnel, sa compétence et son pragmatisme.

<https://formation-continue.uqo.ca/formation-continue/mener-conversations-cruciales-succes>