

## FACILITER LES ÉCHANGES INTER-SERVICES



*La communication se construit, se façonne, en fonction du contexte, de notre interlocuteur et de notre objectif. Face à une même réalité extérieure, les perceptions individuelles s'entrechoquent les unes les autres et parfois se contrarient. C'est là tout l'enjeu de la communication : faire en sorte que ces différences de perception n'entraient pas la qualité de l'échange. Se comprendre, trouver les mots justes et la façon qui facilitent le relationnel... Tout cela s'apprend.*

<p><b>🎯 Objectifs spécifiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Repérer les règles d'une communication réussie</li><li>• Identifier les obstacles à une bonne compréhension</li><li>• Renforcer son écoute active</li><li>• Exprimer clairement ses idées, son argumentation</li><li>• Adapter son discours à son interlocuteur</li><li>• Comprendre son interlocuteur pour s'y adapter</li><li>• S'affirmer dans ses interventions orales</li></ul>	<p><b>Public</b></p> <p>Toute personne souhaitant améliorer ses capacités à communiquer au quotidien ou dans des situations de prise de parole en réunion et/ou devant un groupe.</p> <p><b>Prérequis</b></p> <p>Cette formation ne nécessite pas de prérequis.</p> <p><b>Durée :</b></p> <p>2 jours (14 heures)</p>
--	--

### Programme

- Repérer les raisons des dysfonctionnements en communication
- Apprendre l'attitude qui établit, dès les 1ers instants, la confiance avec son interlocuteur
- Déjouer les pièges de la communication (interprétation, omission...)
- Etre clair, précis, concis
- Ecouter véritablement, comprendre, informer, expliquer
- Reformuler, vérifier la compréhension mutuelle des messages, questionner pour des échanges satisfaisants
- Adapter sa communication à celle de son interlocuteur
- Conjuguer les 3 médias de communication : le verbal, le para-verbal et le non-verbal
- S'entraîner en groupe à une prise de parole « qui s'entend » (clarté d'expression, présence corporelle, débit de parole, intonation... et conviction)
- Favoriser le travail en équipe et inter-services

### Compétences visées

- Communication aisée à l'oral pour être compris(e) et comprendre les autres
- Proactivité
- Contribution à un relationnel harmonieux pour facilitant l'entraide entre collègues
- Echanges efficaces avec la clientèle renforçant ainsi la qualité de service

### Méthode pédagogique et Modalités d'évaluation

Se référer à la page 3

*"La pierre n'a point d'espoir d'être autre chose qu'une pierre. Mais, de collaborer, elle s'assemble et devient temple »*

