

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 contraient. C'est là tout l'enjeu de la communication : faire en sorte que ces différences de perception n'entravent pas la qualité de l'échange. Se comprendre, trouver les mots justes et la façon qui facilitent le relationnel... Tout cela s'apprend.

Objectifs spécifiques

- Repérer les règles d'une communication réussie
- Identifier les obstacles à une bonne compréhension
- Renforcer son écoute active
- Exprimer clairement ses idées, son argumentation
- Adapter son discours à son interlocuteur
- Comprendre son interlocuteur pour s'y adapter
- S'affirmer dans ses interventions orales

Public

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.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Durée :

2 jours (14 heures)

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 faciliter l'entraide entre collègues
- Echanges efficaces avec la clientèle renforçant ainsi la qualité de service

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

