

## Fluidifier les relations interservices

Validité du programme : du 01/01/2023 au 31/12/2023

*Un élément clé de la performance en entreprise est la qualité des relations humaines. En cohérence avec cette constatation, l'objectif de cette formation est de développer un état d'esprit positif et ouvert dans les échanges entre collègues afin de privilégier une communication plus saine, fluide et constructive.*

### Objectifs pédagogiques

- Orienter sa façon de penser au quotidien "client interne"
- Adapter sa communication pour améliorer les relations
- Développer l'affirmation de soi
- Mieux gérer ses états internes et les situations difficiles

### Public

Managers, responsables d'équipes, collaborateurs.

### Prérequis

Travailler de façon approfondie soit comme client interne soit comme fournisseur interne d'un ou plusieurs services de l'entreprise.

### Durée

2 jours (14 heures)

### Programme détaillé

#### 1) Cerner les enjeux de la relation client interne

- Comprendre les enjeux de la satisfaction des interlocuteurs.
- Clarifier et hiérarchiser les niveaux d'exigence.
- Développer son empathie vis-à-vis de ses collègues et clients internes.
- Déterminer les sources de satisfaction et d'insatisfaction à l'établissement d'une relation durable.
- Identifier tous les freins internes à l'efficacité.

#### Travaux pratiques

*Travail individuel et partage sur des idées de mise en œuvre concrète.*

## **2) Appliquer les règles principales de communication**

- Dire n'est pas communiquer, identifier les freins entre l'émetteur et le récepteur du message.
- Maîtriser les éléments clés d'une communication efficace entre services.
- Mieux se connaître pour bien s'adapter à ses collègues.
- Repérer les obstacles cognitifs et leurs antidotes.

### **Travaux pratiques**

*Exercice de réflexion en sous-groupes, partage d'expériences, jeux de communication.*

## **3) Être à l'écoute et adapter sa communication en interne**

- Comprendre le cadre de référence de ses interlocuteurs.
- Maîtriser l'art du questionnement et de l'écoute active.
- Découvrir le collègue, ses attentes et ses objectifs.
- Développer sa clarté pour mieux se coordonner.
- Différencier les faits, opinions et sentiments.

### **Travaux pratiques**

*Mise en situation portant sur l'écoute active analysée en groupe.*

## **4) Développer un comportement assertif**

- Accepter d'être critiqué et accueillir le besoin correspondant.
- Savoir faire une demande délicate, formuler un refus.
- Remplacer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation par l'affirmation de soi.
- Comprendre les mécanismes du stress et développer sa résistance à la pression.

### **Travaux pratiques**

*Test d'auto-positionnement sur son niveau d'assertivité et mises en situation filmées. Débriefing.*

## **5) Gérer les situations difficiles entre services**

- Analyser les causes et mécanismes des conflits entre collègues.
- Apprivoiser ses émotions et accompagner les interlocuteurs dans l'expression de leur état interne.
- Débloquent la situation en influençant positivement votre interlocuteur.
- Utiliser l'outil DESC.

### **Travaux pratiques**

*Mises en situation filmées avec utilisation du DESC et débriefing collectif.*

## **Matériel technique utilisé**

Projecteur vidéo, paperboard.

## **Méthode pédagogique**

Notre méthode, adaptée à votre contexte, associe implication des participants et supports concrets :

- Toute notion théorique est suivie d'une démonstration par le (ou les) formateur(s) et d'un exercice de mise en pratique, puis d'une phase de restitution et de questions permettant l'appropriation définitive
- Exercice, jeux de rôles
- Études de cas et de situations décrites par les participants
- Entraînements aux méthodes enseignées

### **Méthode d'évaluation**

- Chaque stagiaire sera amené à évaluer lui-même ses compétences et sa progression d'apprentissage en cours et en fin de formation grâce à :
  - o Des mises en situation
  - o Des quizz
  - o Des exercices
- Le formateur validera ou non en fin de formation la progression d'apprentissage déclarée par le stagiaire, et pourra s'il le souhaite y ajouter des commentaires.

### **Modalités et délais d'accès**

Tout dossier d'inscription doit être formalisé au minimum 10 jours avant le début de la formation, dont la date aura été convenue lors de la commande.

### **Tarif**

Notre tarification est faite sur mesure en fonction de vos besoins. Veuillez contacter notre référente ci-dessous pour obtenir un devis sous 48 heures.

### **Accessibilité**

Si vous êtes en situation de handicap et que souhaitez des informations sur l'accessibilité, vous pouvez prendre contact avec notre référente handicap ci-dessous.

### **Contact**

Camille Laforge, Référente formation et handicap  
Disponibilité : lundi au vendredi de 14 heures à 17 heures ou par mail.  
02 78 08 51 30, [claforge@metasens.fr](mailto:claforge@metasens.fr)