



Communiquer efficacement

Préambule

Ces fiches ont été réalisées comme supports pour des formations en entreprise :

Communiquer efficacement
Collaborer et travailler en équipes

Nous vous les proposons gratuitement,
pour un usage personnel.

Si vous souhaitez les utiliser à des fins commerciales,
ou comme supports professionnels,
merci de respecter deux conditions :

- préciser vos sources (auteur et liens sur les bas de pages)
- faire un don à l'association : www.onevoice-ear.org

Cordialement
Françoise Wybrecht

Sommaire :

- Modèle de communication
- Avant-pendant-après
- Savoir écouter
- Exprimer : les points-clés



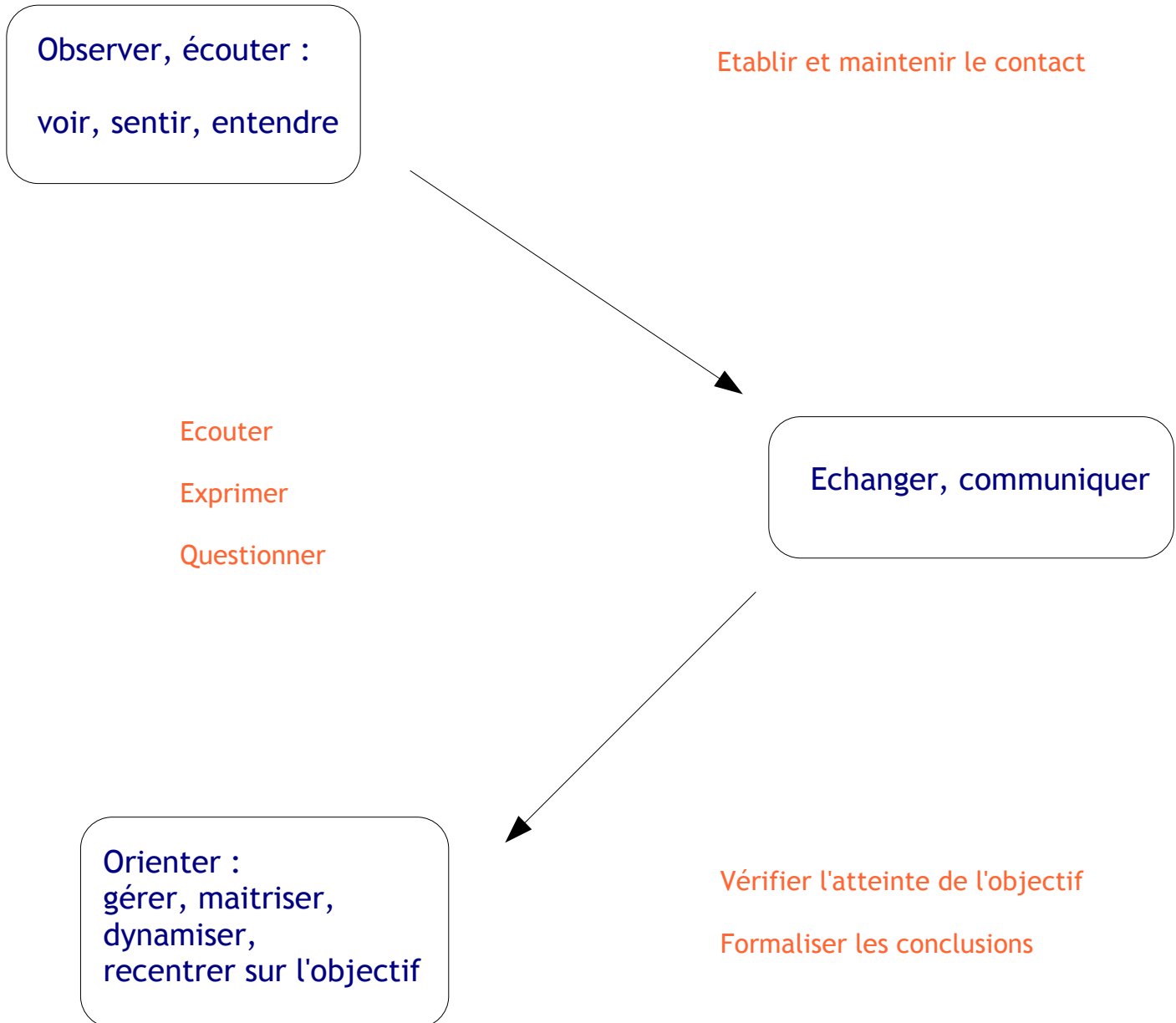
Françoise Wybrecht – Coaching et Formations

Ioda-Net – CH 2830 VELLERAT - Tél : **0041 32 435 71 75**
www.ioda-net.ch/coaching



Communiquer efficacement

Modèle de communication



Françoise Wybrecht – Coaching et Formations

Ioda-Net – CH 2830 Vellerat - Tél : **0041 32 435 71 75**
www.ioda-net.ch/coaching



Communiquer efficacement

Avant - Pendant - Après

Préparation :

Objet ou sujet : de quoi vais-je parler ?

Objectif : quel résultat ?

Plan : fil conducteur ?

Contexte ?

Lieu et temps ?

Moyen : écrit, oral ?

Interlocuteur : à qui ?

Communication : pendant

Le fond : contenu, mots ...

La forme : intonation, attitude ...

Priorités :

être attentif à l'autre, écoute, regard

respecter son fil conducteur

répondre aux questions

poser des questions

Analyse ou bilan : après

Comment s'est passé l'échange ?

Ai-je atteint mon objectif ?

Ai-je respecté mon fil conducteur ?

Impact, réaction, retours ?

Améliorations possibles ?

1. Exprimer
2. Ecouter
3. Communiquer

Françoise Wybrecht – Coaching et Formations

Ioda-Net – CH 2830 VELLERAT - Tél : **0041 32 435 71 75**

www.ioda-net.ch/coaching



Communiquer efficacement

Savoir écouter

1. S'arrêter de parler
2. Développer l'ouverture et la curiosité
3. Se concentrer, être attentif (ve)
4. Laisser l'autre exprimer son message (éviter de deviner)
5. Ecouter au-delà des mots (non verbal)
6. Questionner / vérifier si le message est ambigu

Par groupe de 3 :

A parle d'un sujet qui le concerne. B l'écoute et lui pose des questions.

Françoise Wybrecht – Coaching et Formations

Ioda-Net – CH 2830 Vellerat - Tél : **0041 32 435 71 75**
www.ioda-net.ch/coaching



Communiquer efficacement

Exprimer : les points-clés

L'objet ou le sujet

De quoi je vais parler ?



L'objectif

Pour obtenir quoi ?

Le but

Informer - Expliquer - Sensibiliser - Convaincre

Le fond

Ce que je dis ?
Les mots, le plan, la structure

Verbal



La forme

Comment je le dis ?
Les gestes, le regard, l'attitude, l'émotion

Non verbal

Préparation - maturation - Action - Réajustements

Françoise Wybrecht – Coaching et Formations

Ioda-Net – CH 2830 Vellerat - Tél : **0041 32 435 71 75**
www.ioda-net.ch/coaching