

L'ÉCOUTE ACTIVE

« Je t'écoute, je te parle ! »

Durée :	2 jours
Lieu :	en vos locaux
Calendrier :	à définir
Groupe :	de 5 à 15 personnes
Public :	- Toute personne désireuse améliorer la qualité de ses échanges interpersonnels - Managers, responsables d'équipes
Formateurs :	Suzel Girard , Catherine Le Lay, Florie Gounelle, Laurence Moss

L'écoute active accroît l'efficacité relationnelle en toutes circonstances et plus particulièrement dans les situations de communication professionnelle à fort enjeu, en face à face ou en groupe. Elle est fondée sur le **respect d'autrui** et sur la **prise en considération des valeurs** et des demandes de l'auditoire.

La formation donne l'occasion de comprendre et d'expérimenter la puissance de cet outils de communication interpersonnelle.

Objectifs

- Identifier les pratiques habituelles
- Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication
- Comprendre les bases de l'écoute active
- Observer et choisir les canaux de communication adaptés
- Utiliser les outils de l'écoute active pour ses entretiens professionnels

Principes

- Connaître ses capacités et aspirations
- Développer des pratiques d'écoute active

Pédagogie

- Éléments de connaissances théoriques
- Mises en situation, analyse collective et d'échanges participatifs

L'Ecoute active

Programme

Choisir d'entrer dans une communication ouverte et altruiste avec l'intention d'entendre ses interlocuteurs.

1 – Les bases de l'écoute active

- Identifier les différents niveaux de l'écoute active
- Connaître les éléments clés pour améliorer sa posture d'écouter
- Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active
- Evaluer son style et sa capacité d'écoute
- Identifier les six attitudes d'écoute

Mise en situation : Autodiagnostic de ses qualités d'écoute. Restitution et retours d'expériences

2 – L'écoute de soi pour mieux se positionner dans un rapport positif

- Comprendre la notion de besoin
- Faire la différence entre besoin et demande
- Pratiquer l'écoute de soi par la technique de l'auto-empathie
- Savoir formuler une demande

Mise en situation : S'entraîner à la technique de l'auto-empathie

3 – L'écoute de l'autre pour créer la confiance

- Mettre en place les règles de base dans la relation
- Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non-verbal)
- Choisir les canaux de communication adaptés et rester disponible pour l'autre
- Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur

Mise en situation : S'entraîner à la synchronisation

4 – Les outils de l'écoute active

- Développer la congruence entre son verbal et non-verbal
- Intégrer les différentes techniques de reformulation
- Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés
- Utiliser efficacement le silence
- Concilier écoute et prise de notes

Jeux de rôle : mise en pratique de l'écoute active

5 – De l'écoute active à l'efficacité relationnelle

- Se définir un objectif clair
- Maîtriser les étapes de l'entretien
- Questionner et influencer avec intégrité
- Savoir conclure l'entretien

Jeux de rôle : simulations de situations professionnelles d'écoute