

# Écoute active pour mieux communiquer / Posture et techniques efficaces

L'écoute active permet d'accroître son efficacité relationnelle en toutes circonstances et plus particulièrement dans les situations de communication professionnelle à fort enjeu, en face à face ou en groupe.



## Public

Toute personne souhaitant développer sa capacité d'écoute pour faciliter les échanges professionnels.



## Participants

Jusqu'à 8 personnes



## Intra

Dans vos locaux, selon vos disponibilités



## Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de posséder de prérequis en amont, aucune connaissance particulière.



## Durée

1 Jours (7 heures)



## Inter

Nous consulter



## Objectifs

- ✓ Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication
- ✓ Comprendre les bases de l'écoute active
- ✓ Observer et choisir les canaux de communication adaptés
- ✓ Se synchroniser avec son interlocuteur
- ✓ Utiliser les outils de l'écoute active pour ses entretiens professionnels



## Tarif

950 € HT

## Programme

### 1) Comprendre 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.

### 2) L'écoute de soi pour mieux se positionner dans un rapport gagnant-gagnant

- 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.

### 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).
- Se synchroniser avec son interlocuteur.
- Choisir les canaux de communication adaptés.
- Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur.
- Rester disponible pour l'autre.

### 4) S'approprier 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.

### 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.

## Méthodes pédagogiques

Formation participative, apports théoriques, échanges, Partage d'expériences, exercices d'application avec vidéos, mises en situation adaptés à l'activité des participants.

## Matériel pédagogique

Vidéoprojecteur, livres, vidéos, photos.

## Intervenant

Formateur expérimenté communication et développement personnel

## Exercices

Autodiagnostic de ses qualités d'écoute. Restitution et retours d'expériences. S'entraîner à la technique de l'auto-empathie. Débriefing en groupe sur les comportements mis en œuvre. S'entraîner à la synchronisation. Débriefing collectif. Jeux de rôle : mise en pratique de l'écoute active. Débriefing collectif.

## Evaluation et validation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser Délivrance d'un certificat de réalisation

**Modalités d'accès :** Positionnement par une entreprise, par un gérant d'entreprise ou en direct si salarié(e) du particulier employeur.

**Délais d'accès :** au plus tard 7 jours avant la date de début de la formation.

**Support pédagogique :** remis aux stagiaires à l'issue de la formation

- Savoir conclure l'entretien.