

Pratiquer l'écoute active

2 jours pour développer son habileté relationnelle

A l'issue de cette formation, les participants progressent dans leur ouverture aux autres, et ainsi se repositionnent. Ils sont en capacité d'écouter et d'accompagner la parole de l'autre pour mieux communiquer.

Public:

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant développer son écoute dans le cadre professionnel.

Prérequis:

Aucune connaissance particulière.

Modalité d'évaluation:

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (70% du temps).

Modalités pédagogiques:

Une pédagogie centrée sur l'apprenant qui s'appuie sur ces connaissances et combine diverses modalités qui le rend acteur de sa formation.

Tarif:

2 journées de 7h

De 2 à 8 personnes max

Intra: 1400€ HT / jour

Inter: 1100€ HT / participant

1) Différencier l'écoute de l'écoute active

- Différencier les niveaux de l'écoute active.
- Connaître les éléments clés pour améliorer sa posture d'écouter.
- Cerner les enjeux de l'écoute active.
- Évaluer son style et sa capacité d'écoute.
- Identifier les six attitudes d'écoute.

► **Exercice:**

Autodiagnostic de ses qualités d'écoute. Restitution et retours d'expériences.

2) Utiliser les outils de l'écoute active

- Travailler la congruence entre sa communication verbale et non-verbale.
- Savoir questionner.
- Utiliser les techniques de reformulation et les signaux de reconnaissance.
- Maîtriser les silences.
- Observer tout ce qui n'est pas dit.
- Choisir les canaux de communication adaptés et se synchroniser avec son interlocuteur.
- Gérer ses émotions et celles de son interlocuteur.
- Rester disponible pour l'autre. Être non directif tout en restant impliqué.

► **Exercice**

Entraînement, débriefing collectif.

2) Développer l'écoute de soi pour mieux communiquer

- Définir la notion de besoin.
- Différencier besoin, attente et demande.
- Pratiquer l'auto-empathie.
- Savoir formuler une demande.
- Maîtriser ses réflexes d'interprétations.

► **Exercice:**

S'entraîner à la technique de l'auto-empathie.

4) De l'écoute active à l'efficacité relationnelle

- Clarifier ses objectifs dans le cadre d'un échange.
- Structurer ses entretiens pour développer une relation de qualité.
- Concilier écoute et prise de notes.
- Questionner et influencer avec intégrité.
- Conclure un entretien.

► **Exercice**

Jeux de rôle : simulations de situations professionnelles d'écoute. Débriefing collectif.

CafyB 

Yasmina BOULAND

06 10 73 32 58

Yasmina.bouland@club.fr

www.cafyb.fr

