

# AMELIORER SA COMMUNICATION PAR L'ECOUTE ACTIVE

*Avec les techniques de l'acteur*

*Savoir écouter pour mieux communiquer*



## DUREE

2 jours – 14 heures

## OBJECTIFS

- Apprendre à écouter activement, accompagner la parole de l'autre pour mieux le comprendre
- Utiliser les différentes techniques de l'écoute active
- Développer une attitude favorisant le dialogue, l'échange et la construction
- Améliorer sa façon de communiquer

## POUR QUI

- Toute personne souhaitant améliorer leur ouverture aux autres et leurs capacités d'écoute dans leur environnement professionnel.

## PREREQUIS

Aucun

## PEDAGOGIE

Pédagogie active, ludique et participative. Alternance d'apports théoriques et d'exercices théâtraux, jeux de rôles pédagogiques avec scénario pour des mises en situations réelles et d'improvisation.

## MOYENS D'ENCADREMENT

Formation assurée par un consultant, formateur professionnel pour adultes et acteur de théâtre, justifiant d'une expérience professionnelle significative dans son domaine d'intervention doublée d'une expérience de plus de 15 ans en face-à-face pédagogique.

## EVALUATION

Feuille d'évaluation afin de mesurer la satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement et de la prestation du formateur.

## VALIDATION

Attestation de formation

## PROGRAMME

### I. L'ECOUTE ACTIVE

- Le schéma de la communication : émetteur / récepteur
- Les intérêts d'une écoute active sincère
- Les freins à l'écoute active
- Les risques d'interprétation et déformation du message : l'inférence
- L'utilisation des silences

### II. LES TECHNIQUES ET OUTILS DE L'ECOUTE ACTIVE

- La technique du feedback
- Les différentes formes de reformulation
- Le questionnement
- Montrer sa disponibilité, savoir-faire préciser, recadrer un entretien

### III. LES DIFFERENTES ATTITUDES D'ECOUTE ET LEURS IMPACTS

- Les attitudes d'écoute de Porter : les risques du jugement, de l'interprétation, du conseil, du soutien, l'intérêt de l'attitude de compréhension, de l'empathie.
- Identifier et percevoir les émotions
- Verbaliser les émotions et les besoins pour ensuite agir

### IV. LES EFFETS DE L'ECOUTE DANS LES RELATIONS ET SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES

- Adapter les différentes approches et théories aux situations rencontrées : avec un client, un collègue, un hiérarchique, un collaborateur ; lors d'entretiens individuels ou en situation collective
- Définir un plan d'action avec son interlocuteur : identifier clairement la problématique, formuler l'objectif à atteindre, lister l'ensemble des solutions envisageables, mesurer la faisabilité, les avantages et inconvénients de chaque piste, choisir, mettre en place.
- Définition d'un plan d'action individuel

## LES PLUS PEDAGOGIQUES

- Une grande partie de la formation est dédiée aux exercices mettant en évidence les différentes situations d'écoute afin de proposer des solutions concrètes en réponse à la problématique de chacun.
- Mises en situation de prise de parole face à la caméra
- Débriefing, analyse et échanges entre les participants.
- Les participants définissent leur propre stratégie pour améliorer leur écoute.
- Nombre de participants limité.



Outremer Formation



0692 66 46 45



contact@outremerformation.com



outremerformation.com