

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 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.

LIVRABLES

Exercices pédagogiques.

DELAIS D'ACCES

Inter : selon calendrier

Intra : en concertation avec l'entreprise

ACCESSIBILITE

Locaux accessibles aux PMR.

Autres handicaps : nous contacter pour mise en place des moyens de compensation.

TARIF

Nous consulter.

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.

EVALUATION

Questionnaire de positionnement.

Evaluation formative.

Evaluation de la satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement, de la prestation du formateur.

VALIDATION

Attestation de fin de formation.



Outremer Formation



0692 66 46 45



contact@outremerformation.com



outremerformation.com