

# AMELIORER SA COMMUNICATION PAR L'ECOUTE ACTIVE

*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 pratiques, jeux de rôles pédagogiques avec scénario pour des mises en situations réelles et d'improvisation.

## MOYENS D'ENCADREMENT

Formation assurée par un consultant et formateur professionnel pour adulte, justifiant d'une expérience professionnelle significative dans son domaine d'intervention doublée d'une solide expérience 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.
- Débriefing, analyse et échanges entre les participants.
- Les participants définissent leur propre stratégie pour améliorer leur écoute.

## 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