

La pratique de l'écoute active

Public concerné :

Toute personne souhaitant augmenter ses capacités d'écoute pour améliorer la qualité de sa communication et sa mise en relation.

Objectifs :

Développer ses capacités d'écoute.
Maîtriser les techniques qui facilitent l'expression de ses interlocuteurs.
Enrichir ses capacités relationnelles.

Contenu de la formation :

Journée 1 : Découvrir l'écoute active.

Identifier les niveaux de l'écoute active :

- ▶ Connaître les éléments clés pour améliorer sa posture d'écouter.
- ▶ Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active.
- ▶ Évaluer son style et sa capacité d'écoute.
- ▶ Identifier les différentes attitudes d'écoute.

L'écoute de soi :

- ▶ Se positionner dans un rapport gagnant-gagnant.
- ▶ Comprendre la notion de besoin.
- ▶ Faire la différence entre besoin et demande.
- ▶ Savoir formuler une demande.

L'écoute de l'autre :

- ▶ Comment générer de la confiance.
- ▶ Mettre en place les règles construisant la relation.
- ▶ Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non-verbal).
- ▶ Synchronisation et congruence avec son interlocuteur.
- ▶ Choisir les canaux de communication adaptés.
- ▶ Accepter la contradiction, comprendre le principe de disponibilité.
- ▶ Accueillir les émotions (positives et négatives) de son interlocuteur.

Journée 2 : De la théorie à la pratique.

L'appropriation des outils de l'écoute active :

- ▶ Développer la persistance entre son verbal et non-verbal.
- ▶ Le face à face : règles de base.
- ▶ Exister en occupant sa place.
- ▶ Laisser exister en pratiquant l'écoute active.
- ▶ Intégrer les différentes techniques de reformulation.
- ▶ Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés.
- ▶ Utiliser efficacement le silence.

L'écoute active et l'efficacité relationnelle :

- ▶ Concilier écoute et prise de notes.
- ▶ Se définir un objectif clair.
- ▶ Maîtriser les étapes de l'entretien.
- ▶ Questionner avec intégrité.

Méthodes d'intervention :

Apports théoriques.
Mises en situation.
Échanges participatifs.