

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'écoutant.
- 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.

La pratique de l'écoute active