

ECOUTE ACTIVE

Ref : COMECOUTACTIVE



**2 jours
(14 heures)**



Public concerné

Tout public



Modalités d'organisation

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle
Action par groupe de 6 à 8 personnes maximum
Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00



Pré-requis

Aucun



Moyens/Méthodes

Méthodes participatives alternant entre apport théorique, études de cas, mises en situation et jeux de rôle et échanges et progression en groupe. Un support de cours reprenant les diverses notions du programme est remis à chaque participant.



Acquisitions

À l'issue de la formation, les stagiaires auront la capacité d'être à l'écoute avec empathie et compréhension.

Le formateur

Cette formation est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par A2COM FORMATION.

Attestation/Certification

Une attestation de formation comportant les résultats de l'évaluation des acquis est délivrée à l'issue de l'action.



OBJECTIFS

- ✓ Prendre la parole en public avec efficacité et plaisir
- ✓ Captiver l'auditoire : gérer ses réactions, répondre aux questions
- ✓ Gagner la sympathie du public
- ✓ Approivoiser le trac : maîtriser son émotivité, improviser.



PROGRAMME

Inventaire des difficultés en situation d'entretien

Rappel des divers états de crise : stress, épuisement professionnel, anxiété, crise d'angoisse, violence et agressivité verbale...et de leurs conséquences.

L'entretien d'accompagnement et de soutien

Différencier l'écoute centrée sur les événements, les faits, la problématique, de l'écoute centrée sur le vécu, l'éprouvé.

1- L'écoute active en questions

Qu'est ce qui peut freiner l'écoute active ?

Quels comportements induisent une écoute défectueuse ?

Quelles sont les raisons d'une mauvaise écoute ?

Quelles sont les entraves ou les freins à la communication ?

Comment remédier aux entraves ?

2- Le contexte de la relation d'écoute

Identifier les représentations de chacun, comprendre comment nous appréhendons les choses (le monde, les autres et soi-même)

Identifier ses « zones » de confort et d'inconfort dans la communication
Comprendre et gérer ses émotions
Accroître sa confiance en soi par la prise de recul, la réflexion et la connaissance de soi

Identifier son mode de communication (aspects positifs et à améliorer)
Repérer les motivations de nos interlocuteurs pour mieux communiquer

3- Les techniques de l'écoute active

La communication commence par une écoute attentive de l'interlocuteur (ce qui nous empêche d'écouter est la croyance d'avoir déjà saisi ce que l'autre veut dire) :

Ecouter, questionner (« écoute active ») :

Laisser parler jusqu'au bout, respecter les silences

Faire préciser ce qui semble flou ou incomplet par des questions ouvertes et simples

Faire préciser par des faits

Reformuler les propos

Maintenir la confiance dans la relation en méta-communiquant

Donner de nombreux signes visuels et verbaux d'intérêt

Rester neutre et bienveillant

ECOUTE ACTIVE

Ref : COMECOUTACTIVE

PROGRAMME (SUITE)

L'écoute du non verbal

Les fonctions de la communication non verbale
La zone de proximité ou communication spatiale
Comment être vraiment présent à l'autre
L'importance de l'observation

La gestion de l'entretien de soutien psychologique

Définir un objectif spécifique ou global
Le rôle récepteur, le rôle facilitateur et le rôle clarificateur
Les pièges dans l'entretien de soutien: les projections, les identifications, la sur-implication émotionnelle
La gestion de la distance relationnelle pour rester professionnel

Applications pratiques

Simulation d'entretiens à partir des expériences personnelles et professionnelles des participants

ECOUTE ACTIVE

Ref : COMECOUTACTIVE



Accessibilité :

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Afin de nous permettre d'organiser le déroulement de la formation dans les meilleures conditions possibles, contactez-nous

Un entretien avec notre référent handicap pourra être programmé afin d'identifier les besoins et aménagement nécessaires.



Modalité d'évaluation :

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonnent la formation : tests réguliers des connaissances, cas pratiques, ou validation par une certification à l'issue de l'action par les stagiaires, au regard des objectifs visés



Délai d'accès :

Pour les formations intra : Les modalités et délais d'accès sont à valider lors d'un entretien téléphonique préalable et selon disponibilités respectives.



Tarifs :

Nous consulter.

Version V1 du 28 juillet 2021.