Pratiquer l'écoute active pour mieux communiquer

2 jour(s) - 14,00 heure(s)

Programme de formation

Public visé

Tout public

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les dynamiques de la relation d'écoute.
- Pratiquer les techniques d'écoute active et de questionnement.
- Surmonter les obstacles à l'écoute active.

Description / Contenu

1- Introduction

- Identifier et rappeler les différents états de crise : stress, épuisement professionnel, anxiété, crise d'angoisse, violence et agressivité verbale ainsi que leurs conséquences
- Comprendre l'entretien d'accompagnement et de soutien
- Distinguer l'écoute centrée sur les évènements, les faits, la problématique, de celle centrée sur le vécu et l'éprouvé

2- Examiner l'écoute active en questions

- Identifier les obstacles à l'écoute active
- Repérer les comportements induisant une écoute défectueuse
- Analyser les raisons d'une mauvaise écoute
- Identifier et surmonter les entraves à la communication

3- Explorer le contexte de la relation d'écoute

- Identifier les représentations individuelles
- Comprendre nos perceptions du monde, des autres et de nous-même
- Identifier ses « zones » de confort et d'inconfort dans la communication
- Comprendre et gérer ses émotions
- Renforcer sa confiance en soi par la prise de recul, la réflexion et la connaissance de soi
- Identifier son mode de communication et identifier les points à améliorer
- Repérer les motivations de nos interlocuteurs pour une meilleure communication

4- Pratiquer les techniques de l'écoute active

5- Pratiquer l'écoute et 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

Modalités pédagogiques

Formation animée en présentiel ou classe virtuelle
Action par groupe de 1 à 8 personnes maximum
Horaires : 09h00-12h30 / 13h30-17h00

Moyens et supports pédagogiques

Alternance entre théorie et pratique

Modalités d'évaluation et de suivi

Qu'il s'agisse de classe virtuelle ou présentielle, des évaluations jalonneront 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.

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.

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.

• Pour les formations inter : Selon notre calendrier d'inter-entreprises