

# L'écoute active

|                    |   |
|--------------------|---|
| Durée :            | 2 jours   |
| Lieu :             | en vos locaux/distanciel possible   |
| Calendrier :       | à définir   |
| Groupe :           | 5 à 15 personnes  |
| Public :           | Toute personne désireuse d'améliorer la qualité de ses échanges interpersonnels |
| Formateur·rice·s : | Laurence Moss, Catherine Le Lay, Marine Pansu                                   |

L'écoute active accroît l'efficacité relationnelle en toutes circonstances et plus particulièrement dans les situations de communication professionnelle à fort enjeu.

## Objectif pédagogique global

Maitriser une communication interpersonnelle respectueuse et sereine

## Objectifs pédagogiques spécifiques

- Identifier les pratiques habituelles
- Accroître son efficacité relationnelle
- Comprendre les bases de l'écoute active
- Observer et choisir les canaux de communication adaptés
- Utiliser les outils de l'écoute active pour ses entretiens professionnels

## Méthode pédagogique

Nous proposons une approche de formation participative qui permet l'expression et le partage de chacun. La formation s'adapte aux besoins.

## Programme

- Identifier les différents niveaux de l'écoute active

- Connaitre les éléments clé pour améliorer sa posture d'écouter
- Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active
- Bilan personnel et collectif
- Étudier les différentes attitudes d'écoute
- Comprendre la notion de besoin
- Pratiquer l'écoute de soi
- Savoir formuler une demande
- Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non-verbal)
- Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés
- Utiliser efficacement le silence
- Maîtriser les étapes de l'entretien
- Questionner et influencer avec intégrité
- Savoir conclure l'entretien

Cette formation est dispensée en français et en anglais