

### Objectifs pédagogiques

Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication.

Bien écouter pour bien comprendre.

Écouter pour se faire comprendre.

### Public

Toute personne souhaitant développer sa capacité d'écoute pour faciliter les échanges professionnels.

### Prérequis

Aucun

### Durée

2 journées (14 heures)

### Modalités pédagogiques

Formation animée par un formateur spécialiste des interactions humaines et expert en communication.

Méthode active et participative.

Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.

Approche basée sur l'expérience des participants.

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

### Moyens et supports pédagogiques

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation.

### Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Évaluation des acquis via un quiz des connaissances en fin de session.

- **Les fondamentaux de la communication**
  - Communication verbale et non verbale
  - L'écoute active, le silence et la reformulation
  - Appréhender l'influence du non-verbal dans la communication
  - Déjouer les pièges de la communication
- **Identifier ses obstacles personnels à l'écoute d'autrui**
  - Prendre en compte ses émotions, ses croyances et préjugés
- **Passer de l'incommunication à la mise en place de relations professionnelles positives**
- **Mettre en place une écoute active pour mieux communiquer**
  - Identifier les trois niveaux de l'écoute active
  - Connaître les cinq 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 six attitudes d'écoute
  - Être dans l'empathie et la bienveillance
  - Adopter des attitudes facilitatrices : la disponibilité, le non-jugement, la non-directivité, l'objectivité, la non-défense...
  - Utiliser efficacement le silence
- **Optimiser les échanges**
  - Observer et s'adapter à son interlocuteur
  - Déterminer l'objectif de l'échange
  - Identifier les attentes de son interlocuteur
  - Décoder et traduire les messages
  - Éviter l'incompréhension
  - Entendre et faire dire le sens caché de certaines questions
- **Garder ses qualités d'écoute en toute situation**
  - S'adapter aux situations de stress, d'agressivité
  - Prévenir et désamorcer les tensions et blocages
  - Savoir dire non