



BY ABILWAYS

FORMATIONS COURTES

INITIATION

Ref. : 8953100

Durée :
2 jours - 14 heures

Tarif :
Salarié - Entreprise : 1395
€ HT

RENFORCER SA COMMUNICATION PAR L'ÉCOUTE ACTIVE

Améliorer la qualité de ses échanges professionnels

Une communication réussie implique parfois de se taire pour mieux écouter. L'écoute ne se borne pas à entendre l'autre, elle résulte d'une capacité à observer mots et gestes de son interlocuteur. Ce qui est appelé l'écoute active permet ainsi d'entendre ce qui n'est pas dit. En situation de négociation ou d'échange, elle permet de maîtriser les ressorts d'une communication constructive.

OBJECTIFS

Développer une écoute centrée sur la personne
Adopter une position relationnelle favorisant l'écoute
Favoriser la communication interpersonnelle

EVALUATION

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

POUR QUI ?

Vouloir développer ses capacités d'écoute pour renforcer sa communication

PRÉREQUIS

Vouloir développer ses capacités d'écoute pour renforcer sa communication

COMPÉTENCES ACQUISES

Développer ses capacités d'écoute active pour mieux communiquer

PARCOURS PÉDAGOGIQUE

E-quiz amont
Présentiel
E-quiz aval

PROGRAMME

Renforcer sa communication par l'écoute active

Faire de la communication un outil de performance collective

Identifier ses obstacles personnels à l'écoute d'autrui

- Prendre en compte ses émotions
- Évaluer le poids de ses croyances et préjugés
- Étudier les concepts de résonance et de projection

Passer de l'incommunication à la mise en place de relations professionnelles positives

- Identifier les cinq phénomènes de l'incommunication
- Analyser leurs effets
- Permettre une communication relationnelle positive

Proposer des axes pour une communication créative

- Connaître les concepts structurants
- Utiliser des outils efficaces
- Proposer une démarche collaborative

Mettre en place une écoute active pour mieux communiquer

Autodiagnostic : de ses capacités actuelles d'écoute

Les outils de l'écoute active

- Utiliser les techniques de questionnement
- Reformuler pour mieux comprendre son interlocuteur
- Synthétiser pour avancer en bonne intelligence



Organisme qualifié par l'ISQ-OPQF



Membre de la FFP

EFE FORMATION SAS - 35, rue du Louvre - 75002 PARIS

Tél. : +33 (0)1 44 09 25 08 - e-mail : serviceclient@efe.fr

Siret 412 806 960 00032

Se mettre en position d'écoute

- Se synchroniser avec son interlocuteur • Pratiquer les différents niveaux de l'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...

Mise en situation : les participants, grâce à la visualisation externe, reviennent sur des situations vécues dans le cadre professionnel

Mettre son interlocuteur au cœur de son écoute

Identifier tous les langages

- Éviter l'incompréhension
- Entendre et faire dire le sens caché de certaines questions

Exercice d'application : à partir de situations d'écoute

Garder ses qualités d'écoute en toute situation

- S'adapter aux situations de stress, d'agressivité...
- Se positionner selon ses différents interlocuteurs
- Maîtriser les techniques d'écoute lors d'un entretien

Mise en situation : entraînement à l'écoute en situation difficile

Plan d'action personnel : élaboration d'axes de travail pour améliorer son écoute

INTERVENANTS

Lucien ESSIQUE

MOYENS HUMAINS, TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

LIEUX ET DATES

À distance

07 et 08 déc. 2021
03 et 04 mars 2022
24 et 25 oct. 2022

Paris

13 et 14 juin 2022
05 et 06 déc. 2022