



Formation

Améliorer sa communication à l'aide de l'écoute active

Durée et modalités

2 jours, soit 14 heures

En présentiel (maximum 10 personnes) ou à distance (maximum 8 personnes)

Prérequis : aucun

Public : tout public adulte

Objectifs pédagogiques

Utiliser les outils de l'écoute active lors d'échanges

Améliorer sa qualité d'écoute

Renforcer ses relations à l'aide de l'écoute active

Mieux comprendre les besoins de son interlocuteur

Méthode pédagogique

Apports théoriques et pratiques

Analyse et partage

Jeux et mises en situation

Support de formation remis en fin de formation

Formatrice diplômée et experte

Management d'équipe

Relation client

Développement personnel

Programme

Parler, ce n'est pas communiquer !

- Définir la communication
- Comprendre les fonctionnements de la communication
- Identifier les conditions favorables au dialogue

Pratiquer l'écoute active pour mieux communiquer

- Reconnaître les différents types d'écoute
- Définir l'écoute active
- S'entraîner à écouter
- Identifier les bénéfices de l'écoute active

Utiliser les techniques de l'écoute active selon Carl Rogers

- Respecter les 5 impératifs du savoir-écouter
- Ecouter les mots
- Clarifier
- Investir
- Reformuler

Adopter les postures et attitudes de l'écoute active

- Développer son empathie
- Utiliser la non-directivité
- Observer le langage non-verbal
- Installer la confiance
- Sortir de ses représentations