



## **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 événements, 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 jalonnent 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