



FORMATION

DÉVELOPPER L'ÉCOUTE POUR PLUS D'EFFICACITÉ

DUREE

1 jour

• OBJECTIFS •

Améliorer l'écoute en situation professionnelle pour être plus efficace et plus pertinent dans les situations d'entretiens et de réunions

• PUBLIC •

Tout public

• PROGRAMME •

La philosophie de l'écoute active

Quelles sont les attitudes fondamentales ?

- L'authenticité
- L'empathie
- L'accueil
- Le respect

Comment mettre en oeuvre une écoute active ?

- Développer les techniques de questionnement
- Savoir reformuler
- Connaître les attitudes facilitatrices et les attitudes freins
- Reconnaître les silences vides et les silences pleins
- Savoir opérer un rappel à l'immédiat
- S'entraîner à l'écoute du non verbal :
La voix : rythme, intensité, intonation, articulation
Les postures
Le visage et les mimiques, la gestuelle

Quand développer une écoute active ?

- Les situations où l'écoute active est efficace
- Les situations où l'écoute active ne peut s'utiliser judicieusement

Elaboration d'un plan de progrès individuel

• OUTILS PEDAGOGIQUES •

- Exposés
- Travaux de groupe
- Mises en situation et jeux de rôles

Développer l'écoute pour plus d'efficacité
Développement personnel – Communication orale