



FORMATION

L'IMPACT DE L'ÉCOUTE ACTIVE DANS LA COMMUNICATION

DUREE

1 jour

• OBJECTIFS •

Prendre conscience des pièges inhérents à l'écoute et à la communication avec ses collaborateurs

• PUBLIC •

Tout public

• PROGRAMME •

Écoute et communication en milieu professionnel

- Écouter pour : Découvrir - Mémoriser - Questionner - Répondre - Analyser
- Comprendre les avantages d'une bonne écoute

Connaître son degré d'ouverture à soi et aux autres

- Autodiagnostic de votre qualité d'écoute
- Évaluer sa capacité à l'empathie

L'environnement favorable à l'écoute

- Identifier les conditions nécessaires à une bonne écoute
- Les obstacles et les limites de l'écoute
- Les pièges à éviter : identification, projection, transfert

Enrichir sa qualité d'écoute dans les différentes situations

- Apprendre à écouter activement
- Rester centré sur l'autre
- Le questionnement
- La reformulation et ses effets sur l'émetteur et le récepteur
- Gérer les émotions : celles de l'autre et les siennes
- Adopter son style d'écoute

• OUTILS PEDAGOGIQUES •

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