

Pratiquer l'Écoute Active

Objectifs

- Apprendre à écouter l'autre et poser les bonnes questions
- Apprendre à faire émerger le besoin réel en pratiquant l'écoute active
- Savoir reformuler et synthétiser
- Repérer les signes du langage non verbal
- Adapter la technique d'écoute en fonction de la situation, de la personne

Programme

Module 1 : Qu'est-ce que l'Écoute Active?

Les pièges de l'écoute ; Définir ce qu'est l'écoute active
Les postulats de l'écoute active

Module 2 : Les différents contextes d'écoute rencontrés

Repérer les bonnes pratiques d'écoute ; Apprendre à faire émerger le besoin
Clarifier la situation actuelle, le besoin réel et la situation souhaitée

Module 3: Mieux se connaître pour mieux écouter l'autre

Identifier son profil de personnalité
Réfléchir à ses comportements dans les situations d'écoute

Module 4 : Mieux se connaître pour mieux écouter l'autre : mécanismes de filtrage

Identifier ses mécanismes de filtrage : croyances, messages contraignants
Relever les stéréotypes et les préjugés

Module 5 : L'intelligence collective et la coopération

Identifier ses mécanismes de filtrage : croyances, messages contraignants
Relever les stéréotypes et les préjugés
Apprendre à relever les interprétations et les inférences

Module 6 : Les canaux de communication

Identifier ce qui peut faciliter la compréhension mutuelle ; un climat de confiance

Module 7 : Les techniques d'écoute active : questionnement et la reformulation

Acquérir des techniques simples pour faciliter la communication interpersonnelle
Maîtriser la technique de questionnement et de reformulation
Utiliser le silence

Module 8 : Les techniques d'écoute active : la communication non verbale

Acquérir les techniques de communication non verbale
Identifier le langage non verbal de son collaborateur ou client en situation d'écoute active ; Repérer les non-dits

Module 9 : Comprendre la présence et le rôle des émotions dans l'écoute actives

Gérer ses émotions au cours de l'écoute
Accueillir les émotions du collaborateur et/ou client

Module 10 : Mise en pratique

Savoir pratiquer l'écoute active dans son poste de manager et/ou de consultant

Durée

2 jours (14 heures)

Prérequis

- Connaissance générale du fonctionnement de l'entreprise
- Sensibilisé au projet et à la stratégie de l'entreprise

Nombre de participants

4 à 12 participants



EMCI | L'idée d'EMCI : Maîtriser cet outil puissant indispensable pour être un bon communicant: l'écoute active

EVALUATION, MANAGEMENT, CONSEIL & INNOVATION