

## Ecoute active

Egalement nommée « écoute bienveillante », celle-ci nous rend disponible à autrui et à son univers de codes et de significations. Par un mouvement réflexe, l'interlocuteur se sent compris et utilise son énergie non pas à se défendre ou à attaquer mais à échanger, réfléchir et trouver des solutions.

Cette formation vise à :

- améliorer sa capacité d'écoute dans le cadre professionnel pour une communication efficace
- enrichir ses capacités relationnelles
- pouvoir faire face aux situations conflictuelles ou difficiles.

### Objectifs spécifiques :

- Connaître et développer ses capacités d'écoute
- S'appropriier et maîtriser des techniques et des attitudes d'écoute et de communication
- Savoir répondre à des situations conflictuelles ou difficiles par un comportement adapté

### Programme :

- L'importance de l'écoute dans le contexte professionnel:
  - Qu'est-ce qu'écouter ?
  - Les niveaux d'écoute
  - Les obstacles à l'écoute
- Sa propre manière d'être à l'écoute : la connaître, l'ajuster
  - L'écoute de soi
  - Le danger des fausses interprétations
  - Attitudes, émotions : identifier ses modes habituels d'écoute et les améliorer
- Les techniques de l'écoute active
  - Les différents types de questions
  - La reformulation, la relance
  - Le silence
- L'écoute du non verbal :
  - Les différents messages non verbaux : postures, gestes, regard, ..
  - La présence à l'autre
  - La cohérence entre le verbal et le non verbal
- Vers une écoute active performante :
  - Les conditions matérielles d'écoute
  - Instauration des règles de communication
  - Etablir et maintenir une relation de confiance
  - Gérer ses émotions et faire face à celles de ses interlocuteurs

### Démarche :

- Chaque participant est placé en situation de diagnostic de sa propre écoute et de pratique d'écoute active
- Exercices, jeux et simulations dans différentes situations de communication en lien avec la réalité professionnelle facilitent l'appropriation des différentes techniques.
- Des observations, des échanges à partir des jeux de rôle et des analyses de pratiques améliorent la prise de conscience et les changements. Des apports théoriques sur la base de documents concis ou comme synthèse de situations expérimentées complètent la pratique
- Un bilan individuel et personnalisé permet de poursuivre le processus de transformation enclenché avec accompagnement par CSCComm (suivi personnalisé par Internet, conférence call, RDV pédagogique en présentiel.)

### Organisation :

10 participants maximum

De 9h 30 à 17h 30 sur 2 jours (1 session d'1 jour + 1 session d'1 jour)

Les formations CSCComm sont basées sur le principe de « sessions espacées ». La programmation est étalée dans le temps avec une 1<sup>ère</sup> session de prise de contact et une 2<sup>ème</sup> session de renforcement.

Entre les deux sessions, les stagiaires mettent en œuvre un plan d'action personnalisé, expérimentent les différents outils.

La 2<sup>ème</sup> session permet d'approfondir les techniques, de répondre aux questions, d'adapter et renforcer le travail commencé.

**Tarif :** sur demande

**Contact :**

CSCComm

[www.formations.cscomm.net](http://www.formations.cscomm.net)

[formations@cscomm.net](mailto:formations@cscomm.net)

04 42 82 76 64 - 06 12 88 42 00