

## Renforcer sa COMMUNICATION, par l'ECOUTE ACTIVE

### Public concerné

Toutes fonctions RH, Commerciaux, Conseils, Sociales et tout Cadre souhaitant améliorer les relations de l'équipe.

### INTRA Catalogue

France et pays francophones

2 à 10 participants

**2 Jours :**

**Présentiel**, en consécutif

**Distanciel** : ZOOM ou TEAMS (découpage en modules, à la demande)

Fiche préparatoire d'OBJECTIFS adressée aux participants.

**INTER 3 participants maxi en distanciel**

**Garantie de réalisation aux dates**

**12 Heures sur 2 Jours + suivi et conseils personnalisés : 1 heure par personne (dans les 3 mois)**

**Dates : 2<sup>ème</sup> semestre 2021**

15 - 16 novembre  
13 - 14 décembre

**Prix : 1 740 € nets**

Fiche préparatoire d'OBJECTIFS adressée aux participants.

**INDIVIDUEL en distanciel**

**10 heures**

**Prix : 2 500 € nets**

**Nombre de sessions et fréquence**, à définir avec le stagiaire.

### OBJECTIFS

**A l'issue de la formation, les participants disposent de moyens pour :**

- développer les qualités d'écoute en milieu professionnel,
- mieux communiquer en cherchant à saisir ce qui est vraiment exprimé par l'interlocuteur,
- adapter leur communication à leur interlocuteur,
- éviter et résoudre les conflits, nés d'une mauvaise compréhension.

### THEMES pouvant être abordés

**Identifier les occasions où l'écoute est importante et où le dialogue doit être optimal en entreprise**

Évaluer son style d'écoute et son confort dans l'écoute  
Créer un espace d'expression pour assurer une bonne écoute  
Gérer ses émotions pour ne pas parasiter l'échange  
Appliquer la non-directivité et éviter les attitudes de Porter nuisibles  
Accepter la contradiction et accueillir les émotions de son interlocuteur  
Poser un pacte d'écoute pour installer la confiance.

**Les outils de l'ECOUTE ACTIVE**

La reformulation : l'art de répéter autrement sans dénaturer le propos  
Le questionnement : trouver le subtil équilibre entre questions ouvertes et fermées  
L'usage du silence (chut !)  
La confrontation et la provocation : faire réagir pour clarifier et amener à la conscience  
Détecter les non-dits avec l'analyse du choix du vocabulaire et des tournures de phrases  
Donner des signes de reconnaissance et un feed-back approprié  
Enrichir la qualité d'écoute par le langage du corps, l'intégration du non-verbal et la synchronisation.

**Mieux comprendre (ou comment savoir lire entre les lignes)**

Identifier les jeux sémantiques  
Relever les généralités et les préjugés  
Sortir des schémas mentaux  
Passer outre son désir d'interprétation  
Apprendre à relever les interprétations et les inférences.

**Pratiquer l'ECOUTE ACTIVE, en situations d'entreprise**

L'entretien en face à face : règles d'engagement (proposer, fixer les règles, conduire et clore un entretien)  
Installer l'écoute active sur le long terme avec des interlocuteurs réguliers  
L'écoute active en réunion : caractéristiques et mise en place  
Trouver la bonne écoute pendant des entretiens difficiles, l'écoute au téléphone ou en milieu interculturel.