| | |
|---|---|
| Durée | 1 jour |
| Tarif inter entr. | 460 € H.T. |
| Tarif intra entr. | 1 200 € H.T. |
| Référence | M 08 |
| Contact | Alexandra Sebban |
| Tél. | 01 46 02 93 30 |
| Mail | contact@rh-france.fr |

# Développer et pratiquer l'écoute active

## PROGRAMME

### Objectifs

- Adopter l'écoute active pour améliorer et apprécier sa relation à l'autre.
- Découvrir le meilleur moyen de se faire entendre et d'échanger utilement.

### Pour qui ?

- Toute personne souhaitant développer sa capacité d'écoute et faciliter ses échanges professionnels.

### Les plus

- Utiliser les techniques de l'écoute active pour mettre ses interlocuteurs en confiance.
- Développer sa présence personnelle.
- Enrichir ses capacités relationnelles.

**Quelles sont les clefs de l'écoute active ?**

- Connaître les différentes qualités d'écoute : écoute active, écoute totale, bonnes et mauvaises écoute.
- S'approprier le schéma de l'écoute active pour l'intégrer dans son comportement.
- Les 3 dimensions Rogerienne de l'écoute : congruence – empathie – chaleur.
- Établir la circularité interrelationnelle.
- Créer un cadre propice à une écoute de qualité dans les situations difficiles : agressivité, déstabilisation ou silence fermé (jeux de rôles).

**L'écoute active au service d'une communication performante**

- Comprendre les bases du comportement humain : assertivité, fuite, manipulation, agressivité, zones de confort, risque et panique.
- Quel assertif êtes-vous ? Test « Évaluez votre confiance en soi ».
- Suis-je dans un environnement assertif ? Test « Mesurez l'assertivité de votre entourage ».

**Apprendre à devenir assertif**

- Les quatre positions d'écoute de Carl Roger : la Bulle, l'identification, la méta position et la projection.
- Comment enrichir la qualité d'écoute par le pouvoir des émotions ?
- Cocktail pour manier l'art du questionnement : écoute active, questionnement, reformulation et objections.
- La « fiche écoute du rapporteur » : comme outil d'écoute en réunions et conférences.
- S'entraîner à l'écoute active : exercices, outils et mise en situation.