

## Mieux communiquer pour mieux décoder : écoute active

### Objectifs :

Développer ses capacités d'écoute  
Maîtriser les techniques qui facilitent l'expression de ses interlocuteurs  
Enrichir ses capacités relationnelles

### Programme :

#### L'importance d'une écoute de qualité

- ✓ Qu'est-ce qu'écouter ?
- ✓ Comment écouter ?
- ✓ Les différentes qualités d'écoute
- ✓ Bonnes et mauvaises habitudes d'écoute

#### Les clés du dialogue

- ✓ Le face à face : règles de base
- ✓ Exister en occupant sa place
- ✓ Laisser exister en pratiquant l'écoute active

#### L'écoute de l'autre pour créer la confiance

- ✓ Mettre en place les règles de base dans la relation
- ✓ Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non-verbal)
- ✓ Se synchroniser avec son interlocuteur
- ✓ Choisir les canaux de communication adaptés
- ✓ Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur
- ✓ Rester disponible pour l'autre

#### S'approprier les outils de l'écoute active

- ✓ Développer la congruence entre son verbal et non-verbal
- ✓ Intégrer les différentes techniques de reformulation
- ✓ Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés
- ✓ Utiliser efficacement le silence
- ✓ Concilier écoute et prise de notes

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

- ✓ Maîtriser les étapes d'un entretien en face à face (proposer, fixer les règles, conduire et clore un entretien)
- ✓ Quelles règles respecter pour mieux communiquer avec ses interlocuteurs dans la durée ?
- ✓ Maîtriser les caractéristiques de l'écoute d'un groupe en réunion (positionnement dans une réunion, prise de notes, etc.)
- ✓ S'adapter à des situations diverses (écoute dans les entretiens difficiles, écoute au téléphone, écoute en milieu interculturel)

**Code :** A264

**En présentiel :**

**Durée :** 2 jours

**Prix :** 990 € HT

**Lieu :** Paris

### Liste des dates :

08 au 09 janvier  
11 au 12 mars  
23 au 24 mai  
22 au 23 août  
14 au 15 octobre

**En distanciel :**

**Durée :** 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel

**Prix :** 810 € HT

### Liste des dates :

Janvier : 17 après-midi, 19 après-midi et 22 après-midi  
Avril : 12 matin, 15 matin et 19 matin  
Juin : 20 après-midi, 21 après-midi et 24 après-midi  
Septembre : 09 matin, 13 matin et 16 matin  
Novembre : 19 après-midi, 20 après-midi et 21 après-midi

**Public concerné :**

Toute personne souhaitant renforcer ses qualités d'écoute

**Intervenants :**

Spécialiste en communication

**Pré-requis :**

Aucun

**Techniques d'animation :**

Alternance de théorie et de pratique.  
Jeux de rôles.  
Mise en situation.  
Exercices en groupe.