

## **Ecoute active**



### **1. Les objectifs pédagogiques**

Les participants seront capables de :

- Développer leur capacité d'écoute et d'ouverture face à leurs interlocuteurs afin de mieux percevoir leur motivation et leur cohérence et ce, dès les premiers instants de la relation.
- Mettre en pratique des outils comportementaux efficace afin d'établir un dialogue constructif.
- Expliquer et argumenter leur point de vue dans le respect de l'autre afin de pouvoir démontrer le bien-fondé des recommandations et des actions préconisées.
- Gérer les difficultés de la relation : stress, émotions, non écoute etc.
- Développer la confiance en soi et mettre en place des bonnes pratiques.

## 2. Le programme pédagogique

### Jour 1

- **Développer sa capacité d'écoute et d'ouverture afin de mieux percevoir leur motivation et leur cohérence et ce, dès les premiers instants de la relation.**

Préparer ses interventions : outils et méthodes de travail

Bien se préparer : préparation pratique, technique et comportementale

Les premiers instants de l'entretien : l'ouverture de dialogue.

Les principes d'une communication positive : le cadre de référence et les clés d'une attitude juste aussi bien verbale, vocale que visuelle.

Savoir se positionner dès les premiers instants de la relation : les mots à privilégier, à éviter.

L'écoute active : principes et applications

Les freins à l'écoute : parasites de la communication, représentations, perturbations extérieures etc.

Cas particulier du téléphone

- **Discerner dans l'entretien la cohérence de son interlocuteur, sa motivation**

Techniques de reformulation, de questionnement

Le recentrage

### Jour 2

- **Mettre en pratique des outils comportementaux afin d'établir un dialogue constructif**

Les outils de communication non verbaux : espace, gestes postures,

Les clés d'un bon positionnement verbal, vocal et visuel.

La communication stratégique

- **Expliquer et argumenter son point de vue dans le respect de l'autre afin de pouvoir démontrer le bien-fondé des recommandations et des actions préconisées.**

Développer sa capacité pédagogique

Comment faire passer son point de vue tout en intégrant la demande d'en face.

Savoir argumenter et répondre aux demandes délicates, aux objections.

Savoir conclure un entretien

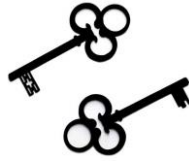
- **Les cas difficiles**

Adapter son comportement aux personnalités et aux situations

Gérer ses émotions et le stress de ces situations

Développer la confiance en soi.

### 3. La démarche pédagogique



- La formation proposée s'appuie sur l'expérience concrète des participants. Elle leur permettra de prendre du recul et de réfléchir sur leurs mises en œuvre opérationnelles.
- Nous présentons des méthodes de travail spécifiques afin de favoriser les échanges et les appropriations : sous-groupes de réflexion, analyse de pratiques, résolution de problème, étude de cas ou mises en situation, etc.

La pédagogie active utilise une alternance d'éléments théoriques, d'exercices et de méthodes d'animation participative.

Dans les mises en situation, nous consacrons un certain temps au débriefing afin que chacun puisse analyser et exprimer ses ressentis personnels.

L'analyse permet de faire prendre conscience aux stagiaires de leurs points forts et de leurs points à améliorer, toujours dans un esprit de critique constructive.

- Il nous paraît également important de susciter la mise en confiance des participants, aussi, l'écoute, la bienveillance et le non-jugement seront des facteurs essentiels pour amener les personnes à oser dire leurs difficultés, à réfléchir sur leurs situations et essayer de nouveaux comportements.