

Communiquer efficacement : l'art de l'écoute

Public & prérequis

Manager, responsable d'équipe,
tous les collaborateurs
Aucun prérequis

Objectifs : aptitudes & compétences

- Identifier les différents types d'écoute
- Maîtriser les attitudes de Porter
- Maîtriser l'empathie
- Identifier la différence entre l'empathie, la sympathie et la compassion
- Reformuler selon les 4 modes
- Repérer ses forces personnelles

Méthodes pédagogiques

- Des approches didactiques et analyses de pratiques d'entreprises
- Etudes de cas et exercices pratiques individuel et de groupe
- Alternance d'échanges en groupe et d'apports théoriques

Modalités & délais d'accès

En intra entreprise & en présentiel
6 à 8 personnes
Dates en fonction de la demande & de la disponibilité
Questionnaire d'évaluation en fin de formation
Attestation de fin de formation

Tarifs

Sur demande selon le nombre de participant

Durée

2 journées à intervalles de 3 semaines

Contenu

La communication

- Le processus de communication
- Les filtres de la communication

Les 4 types d'écoute

- Les identifier
- Prendre conscience de l'impact de chacun d'eux
- Choisir le plus approprié

Intégrer les attitudes de Porter dans son schéma de communication

- Les 6 attitudes
- Les comportements
- Leurs incidences sur une communication de qualité

Maîtriser l'empathie

- L'art de questionner
- Les 4 modes de reformulation
- Les types de silences
- Développer l'écoute active bienveillante

Identifier ses forces personnelles dans la dynamique de l'empathie

- Prendre conscience de ses forces
- Leur impact sur la dimension de l'empathie

Accessibilité au public en situation de handicap

Adaptation en fonction de l'entreprise