

# Pratiquer l'écoute active avec empathie

Efficacité Relationnelle

Ref.TEC  2 jours

## Objectifs

- Augmenter la qualité et la productivité de ses échanges inter-personnels.
- Analyser les besoins et les attentes d'un interlocuteur.
- Comprendre les difficultés d'une personne ou d'un groupe.
- Savoir se mettre à l'écoute des préoccupations des autres.
- Assimiler les techniques d'écoute active.



## Pédagogie

- Etudes de cas avec jeux de rôles enregistrés à la vidéo et préparés en sous-groupes.
- Mises au point pratiques et exposés méthodologiques de l'animateur.
- Grilles de lecture et d'analyse des comportements.
- Exploitation des cas professionnels apportés par les stagiaires.
- Remise d'un dossier de stage.



## Pré-requis

Aucun.



## Public concerné

Agents de maîtrise, cadres, managers.



## Préparation

3 semaines avant le stage chaque participant reçoit un questionnaire référentiel de compétences permettant de s'auto évaluer et d'identifier ses axes de perfectionnement.



## Et ensuite...

### Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec un formateur; répartis sur 3 mois
  - Ou 2 heures d'entretien en face à face
- Tarif du suivi : 340 € HT

### Stage complémentaire :

- Renforcer son assertivité.
- Apprivoiser ses émotions et diminuer son émotivité.



## Programme

### Prendre conscience de la faculté d'écouter

- Quels sont les enjeux de l'écoute ?
- Faire la différence entre entendre et écouter.
- Les causes de la non-écoute.

### Rechercher l'écoute empathique

- Qu'est-ce que l'empathie ? Un concept ancien et nomade.
- L'application de l'empathie comme état d'esprit.
- A quoi reconnaît-on une attitude empathique ?
- Quelles sont vos dispositions personnelles à l'empathie ?

### Les techniques d'écoute active

- Les attitudes efficaces d'écoute :
  - la disponibilité active,
  - les silences utiles,
  - ni réactivité, ni projection.
- Les techniques de questionnement :
  - comment questionner sans "braquer" son interlocuteur ?
  - registre complet des types de questions avec leur sens et leur impact.
  - différence entre interrogatoire et dialogue.
- Les techniques de régulation :
  - les techniques de reformulation: sur le verbal, le non-verbal, le ressenti.
  - à quels moments reformuler ?
- Les procédés de régulation du processus d'échange pendant le dialogue.

### Où commence l'influence ?

- Différence entre écouter et influencer.
- Influencer à quelles fins ?
- Savoir se positionner sans ambiguïté.

### Les applications de l'écoute active

- L'écoute permet de :
  - analyser les problèmes.
  - réduire les tensions.
  - développer la coopération.
  - favoriser la motivation.
- Les réflexes de l'écoute au quotidien :
  - entendre les omissions.
  - entendre les généralisations.
  - entendre les distorsions.