

## Développer son écoute active

Efficacité relationnelle  
Ref. TEC



2 jours

### Objectifs

- Augmenter la qualité et l'efficacité de ses échanges interpersonnels.
- 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.
- 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 une convocation avec un questionnaire spécifique à compléter et nous retourner avant le jour J afin d'identifier ses axes de perfectionnement.

### 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.

### Et ensuite, en option ...

#### Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec le formateur, répartis sur 3 mois
- Ou 2 heures d'entretien en face à face

#### Stages complémentaires :

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

