

ÉCOUTER POUR MIEUX COMMUNIQUER



Public

Toute personne désirant améliorer ses capacités d'écoute et de communication

Objectifs

- > Mieux percevoir les dimensions émotionnelle et comportementale en jeu dans la communication interpersonnelle
- > Evaluer et développer ses capacités d'écoute et de perception des autres
- > Développer son « assertivité » (capacité à s'affirmer sans agressivité)
- > Clarifier son intention et son message dans les situations conflictuelles
- > Réussir ses entretiens de face à face

Contenu

Réalisation

Durée

2 jours, soit 14 heures

Groupe

4 (minimum) à 12 participants (maximum)

Prérequis

Ne requiert pas de prérequis

Animation

Formateur senior

Dates & Lieux 2018-2019

10-11 septembre 2018-Paris

29-30 novembre 2018-Paris

18-19 mars 2019-Paris

23-24 mai 2019-Paris

5-6 septembre 2019-Paris

21-22 novembre 2019-Paris

Coût 2017-2018

1 375 € HT/personne

1 650 € TTC/personne

« La qualité de notre communication est déterminée, non par la manière dont nous disons les choses, mais par la manière dont elles sont comprises »
(Andrew Grove)

Validation des acquis

- Auto-évaluation en fin de stage

- Attestation de Formation validant

l'atteinte des objectifs pédagogiques de la formation

Qu'est-ce que communiquer ?

- > Connaître les définitions : qu'est-ce que influencer, convaincre, manipuler?
- > Mesurer la place centrale de la communication dans la vie professionnelle
- > Connaître les éléments dynamiques de la communication interpersonnelle
- > Identifier les filtres de la communication

Disposer de nouveaux outils pour dynamiser sa communication

- > Mesurer l'importance du « Cadre de Référence »
 - > Savoir s'adapter au rythme de son interlocuteur : la synchronisation
 - > Comprendre les différents styles de comportements
 - > Découvrir son propre style de communication
 - > Connaître les 3 dimensions d'une communication efficace : verbale, non verbale et para-verbale
- *Débriefing des exercices filmés* : à la lumière des apports théoriques

Communiquer, ce n'est pas que parler : c'est surtout « écouter »

- > Lister les principaux obstacles à l'écoute : filtres sensoriels, représentations
- > Connaître les composantes de l'écoute
- > S'approprier les techniques d'écoute active
- > Savoir écouter avec empathie

Comprendre et être compris

- > Connaître les étapes d'une « bonne » compréhension mutuelle :
- > L'observation, la calibration - Le questionnement - les types de questions
- > La reformulation - L'ajustement mutuel progressif

Mobiliser son intelligence émotionnelle

- > Identifier l'impact des émotions sur la qualité de sa communication
- > Prendre conscience de ses propres émotions
- > Repérer le ressenti émotionnel de ses interlocuteurs
- > Désamorcer les conflits et les blocages relationnels

Développer sa flexibilité relationnelle

- > Diagnostiquer ses modes de communication
- > Utiliser avec pertinence les 3 registres : faits, opinions, émotions
- > Savoir communiquer avec des « personnalités difficiles »
- > Choisir le canal le plus adapté en fonction de l'interlocuteur et du contexte

S'entraîner aux entretiens de face à face

- > Connaître les situations spécifiques d'affirmation de soi : entretien, réunion avec ses collègues ou sa hiérarchie
 - > S'entraîner aux différents entretiens de face à face : se positionner, oser dire, exprimer une critique constructive, savoir dire non
- *Entraînement intensif aux situations d'entretien* : exercices filmés sur des cas vécus

