

Programme de la formation

Public

Tout public

Pré-requis

Aucun

Durée

2 jours

Objectifs

-Développer une écoute centrée sur la personne pour plus d'efficacité dans les relations professionnelles.

-Sortir des pièges de l'incommunication, savoir entendre les différents niveaux de la communication.

-Adopter une position relationnelle favorisant l'écoute et la communication interpersonnelle.

-Acquérir des outils et des comportements favorisant l'écoute dans les diverses situations de la vie professionnelle.

Détail de la formation

Communiquer autrement pour mieux écouter

Repérer le système ambiant d'incommunication, véritable obstacle à l'écoute et la communication.

Identifier les cinq phénomènes

Analyser leurs effets

Passer du système d'incommunication à une communication relationnelle

Proposer des axes pour une communication créative

Concepts structurants

Outils

Règles d'hygiène relationnelle

Apprendre à affiner son écoute.

Développer une écoute active

Les différents niveaux de l'écoute

Le niveau des faits, celui des ressentis et du retentissement

Entendre les différents registres de la communication

Ecoute ouverte

Les conditions de l'écoute centrée sur l'autre

Développer sa capacité à savoir recevoir

Savoir être dans l'empathie, la bienveillance

Adopter des attitudes facilitatrices :

Accueillir tous les langages, verbaux, non verbaux, para verbaux, infra verbaux.

Savoir percevoir

Observer

Noter

Décoder

Identifier les obstacles personnels à l'écoute d'autrui

La résonance

Les ressentiments, la déception

L'insécurité

La démission

Le désir de comprendre

L'intentionnalité, le désir vers l'autre

La subjectivité

Les croyances limitantes

Les projections

Les peurs...

Les applications au service d'entreprendre

Les dynamiques de l'entretien

Ecouter lors des situations difficiles

Etablir des relations de confrontation