



SAVOIR ÉCOUTER EFFICACEMENT

Durée : 1 jour

OBJECTIF DU COURS

A l'issue de cette journée, les participants auront développé leurs capacités d'écoute et de compréhension d'autrui et pourront investir leurs acquis dans leurs relations professionnelles.

PUBLIC CIBLÉ

Tout professionnel souhaitant améliorer ses capacités d'écoute et de compréhension des autres.

CONTENU

- Connaissance du cadre de la communication et de ses lois.
- Prise de conscience de son système personnel de représentation (préjugés et stéréotypes, etc.)
- Comment prendre en compte le cadre de référence de son interlocuteur ?
- Tenir compte du non-verbal dans la relation
- Les variables à prendre en considération dans la relation et la compréhension de l'autre. Prise en compte de la situation et du contexte.
- Repérer le discours apparent et décoder le discours caché.
- S'exercer intensivement à l'écoute et à la reformulation :
 - repérer les types de reformulation
 - pratiquer les différents types de reformulation
 - s'adapter à son interlocuteur pour favoriser sa compréhension.

STRATÉGIE D'ENSEIGNEMENT ET ÉVALUATION DES ACQUIS

La session de formation est conçue sur une base de mise en pratique de la théorie. Des exercices sont intégrés après chaque démonstration afin de permettre aux participants d'appliquer les notions apprises.

