

## Formation sur 1 jour

### Objectifs pédagogiques

- › Maîtriser les concepts de base de la communication,
- › Pratiquer l'écoute active,
- › Adapter leur mode de communication à leurs interlocuteurs.

### Contenu

#### **Ouverture**

#### **Séquence 1 : Les principes de l'écoute active**

##### *Apprendre à écouter*

- › La définition de « l'écoute »
- › Les différents types d'écoute

#### **Brainstorming : Atelier d'échanges sur les situations et profils rencontrés**

#### **Séquence 2 : Attitudes et Communication Interpersonnelle**

##### *Comprendre l'intérêt de bien écouter pour mieux communiquer*

- › Se connaître pour bien communiquer
- › Savoir quand utiliser les attitudes de communication appropriées aux situations professionnelles rencontrées
- › Les types de registre utilisés en communication verbale
- › La gestion des émotions et la prise de confiance en soi
- › Le développement de son attitude d'assertivité

#### **Autodiagnostic de ses attitudes spontanées en termes de communication**

#### **Séquence 3 : Pratiquer l'écoute active**

##### *Connaître et appliquer les techniques d'écoute active*

##### Les techniques d'écoute active :

- › Questionner
- › Reformuler
- › Synthétiser
- › Faire silence
- › Être empathique et bienveillant

La manifestation de l'écoute à un interlocuteur

Le maintien et l'entretien de relations professionnelles constructives en écoutant ses interlocuteurs

#### **Scénettes : recréer une situation d'écoute**

#### **Retour d'image par l'animateur / Points forts et axes de progrès / Capitalisation des bonnes pratiques**

#### **Clôture**