



s'intéresser à l'autre

empathie et écoute active

Réussir à communiquer avec les autres est un processus complexe composé de plusieurs savoir-faire fondamentaux. Communiquer efficacement est essentiel pour chacun d'entre nous, à la fois dans le travail et dans notre vie de tous les jours. Pourtant notre capacité à communiquer détermine en définitive notre capacité à réussir... Or la communication rencontre de nombreuses difficultés (mauvaise transmission : bruits, voix... ; Déperditions : nous retenons une très faible part de ce que nous entendons (30 %) ; Incompréhensions : elles sont dues aux langages différents ou au manque de références communes, ainsi qu'aux interprétations et jugements qui déforment le message). Une bonne communication nécessite donc un savoir-faire pour aller au-delà de ces obstacles et notamment de savoir ECOUTER...

L'écoute active est un concept né des travaux de Carl Rogers (1902-1987), psychologue américain. Initialement conçue et développée dans le cadre thérapeutique de l'entretien individuel (« Approche Centrée sur la Personne » – ACP), l'écoute active est aujourd'hui promue dans tous les contextes où la relation interpersonnelle est perçue comme centrale : relation d'accueil et d'accompagnement, relation Parents/Enfants, groupes de parole, gestion des ressources humaines, management, action commerciale, relations familiales et amicales...

Dans l'écoute active, « l'Autre » a quelque chose à me dire qu'il ne me dira que si je m'intéresse à lui, et pas seulement à son message. Mon écoute est active en ce qu'elle fait naître la parole de l'Autre, elle permet à l'autre de s'exprimer véritablement. Pratiquer l'écoute active c'est mettre en œuvre des outils qui permettent d'entendre au plus près ce que l'Autre a à me dire (relance, silence, reformulation, question, etc.). Et en même temps, elle implique une attitude qui traduit chaleur, bienveillance, confiance, tout en garantissant une juste distance à l'autre, que Carl Rogers a appelé l'empathie.

Subtil équilibre, l'écoute active ne se réduit donc pas à une technique, mais est un savoir-être sans cesse à renouveler.

OBJECTIFS

-  Appréhender un outil de communication basé sur l'écoute active afin de pouvoir exercer ses missions avec le plus d'opérationnalité possible
-  Favoriser la réflexion sur ses pratiques de communication
-  Identifier à travers des modèles de compréhension les raisons qui sont à l'origine de nos incompréhensions et de nos malentendus
-  Savoir être à l'écoute de son interlocuteur, de ses points de vue, besoins et demandes tout en restant à l'écoute de ses propres points de vue, besoins et demandes
-  Savoir recevoir les demandes des autres de façon empathique
-  Savoir écouter, retranscrire et transmettre avec le plus de pertinence possible les éléments dans un objectif de prise de décision
-  Comprendre les distorsions de la communication courante et ses différents aspects
-  S'exercer à des comportements efficaces pour créer un climat favorable à la communication
-  Expérimenter l'écoute active et l'attitude de compréhension dans les échanges
-  Apprendre à mettre en œuvre ces outils dans sa pratique professionnelle au quotidien

PROGRAMME

Installer la confiance et la dynamique de groupe

Jeux d'inclusion : connaissance du groupe, partage des attentes
Tous en cercle : cercle muet, cercle parlant / Ce que nous avons en commun...

La pyramide de la communication pour produire des résultats

Identifier et analyser les étapes incontournables du processus liant la communication aux résultats : le relationnel, la vision, la stratégie, les actions, les résultats.
Récapitulatif sur les distorsions (circuit de la communication, interprétations et représentations) et des 3 V de la communication (verbal, vocal, visuel).

Autodiagnostic de mes capacités d'écoute

Cinq notions fondamentales : présence physique, autorité émotionnelle, affirmation intellectuelle, disponibilité spirituelle et force transactionnelle

Etendre ses capacités d'écoute

« Celui qui écoute est celui qui obtient » Churchill
Celui qui souhaite progresser dans ce domaine va devoir maîtriser des techniques...

DUREE

2 jours

PUBLIC

Tout public

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Apports théoriques sur la communication.
Les aspects théoriques nécessaires à la compréhension des notions seront distillés au travers des études de cas et du travail collectif.
Présentation de concepts et de grilles de réflexion.
Tests d'auto évaluation.
Echanges d'expériences.
Jeux de rôles en communication.





Trouver des leviers pour rendre les dialogues constructifs

Ecouter pour comprendre

Développer sa capacité à se centrer sur l'autre : l'importance du regard

Nous nous intéressons à une personne quand elle s'intéresse à nous.

Par le regard, nous saisissons les réactions intimes des personnes :

d'accord / pas d'accord ; le rire / la colère ; l'adhésion / le refus.

Nous oblige à croiser réellement le regard de l'autre :

nous nous motivons à assumer les conséquences de nos propos.

Mettre en veilleuse sa radio mentale

Nous écoutons ce que nous pensons de ce que l'autre nous dit plutôt que ce qu'il nous dit.

S'entraîner à distinguer les huit niveaux d'écoute possibles entre « ignorer » son interlocuteur et « avoir de l'empathie » pour lui.

Savoir questionner

Le questionnement est la courroie de transmission du dialogue.

Connaître les critères d'analyse du questionnement

Comprendre la fonctionnalité d'une question : savoir poser les bonnes questions au bon moment fait avancer le processus de la communication.

Une question repose sur trois critères d'analyse (le destinataire : qui est-il ? ; le fond : la question peut concerner un fait ou renvoyer à une opinion « que pensez-vous de... ? » ou être suggestive « ne pensez-vous pas que... ? » ; la forme : la question peut être fermée ou ouverte)

Observer ce qui se passe en moi pendant le dialogue

Accueillir ce qui se passe chez les autres

La notion de sémantique dans le discours

Les silences et les non-dits

La notion de partenariat relationnel

Mettre en pratique une nouvelle manière de communiquer

Études de cas pratique de situation de communication

Mises en situation des professionnels dans le cadre d'exercices.

Travail sur le projet personnel

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter
sur notre site internet
le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

