

Communication orale

Optimiser sa communication grâce à l'écoute active

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | COMO-ECACTI | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel ⁽¹⁾

Formations Management & soft skills › Communication › Communication orale



À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Optimiser votre efficacité relationnelle en situation de communication
- Connaître et intégrer les fondamentaux de l'écoute active
- Trouver le canal de communication adapté à votre (vos) interlocuteur(s)
- Travailler à la bienveillance afin de vous synchroniser avec votre interlocuteur
- Utiliser les outils de l'écoute active pour toute situation de communication : échanges, entretiens professionnels.

Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Tout public.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

(1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel * (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes ** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. ** Ratio variable selon le cours suivi.

Programme

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

Communiquer, c'est écouter activement

- Réfléchir à "tout est communication"
- Paul Watzlawick ou "on ne peut pas ne pas communiquer" (un des présupposés de la PNL)
- Développer une écoute de qualité
- Définir l'autre et son cadre de référence
- L'importance du non verbal : vocal et non verbal visuel

Définition de l'écoute active

- Les quatre clés de l'écoute active

Les écueils à éviter

- Donner son avis, prendre l'ascendant, s'impliquer
- Exercice : les attitudes de Porter

Les cinq impératifs à respecter

- Accueillir
- Se centrer sur ce que dit l'autre
- S'intéresser à l'autre plus qu'à son problème
- Montrer du respect
- Etre un miroir

Les attitudes fondamentales en écoute active

- La non-directivité
- L'empathie

Le mécanisme de l'écoute active

- Le temps de :
 - L'écoute
 - L'investigation
 - La reformulation

Les techniques pour améliorer sa qualité d'écoute

- L'importance du silence
- Le dialogue au ralenti
- Les "strokes" ou signes de reconnaissance

Techniques de communication lors de l'écoute active

- Le DESC
- Le disque rayé
- Le silence radio
- L'édredon

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic de ses qualités d'écoute*
- *Mises en situation*
- *Exercices de reformulation*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)