



L'art du questionnement et de l'écoute active

Durée : 2 jours

Objectifs

- Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication
- Comprendre les bases de l'écoute active
- Observer et choisir les canaux de communication adaptés
- Se synchroniser avec son interlocuteur
- Utiliser les outils de l'écoute active pour ses entretiens professionnels

Programme

Introduction

- Présentation du programme et des objectifs
- Recueil des attentes et des objectifs de chaque participant
- Sensibilisation aux règles et aux attitudes gagnantes

Comprendre les bases de l'écoute active

- Identifier les trois niveaux de l'écoute active
- Connaître les cinq éléments clés pour améliorer sa posture d'écouter
- Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active
- Evaluer son style et sa capacité d'écoute
- Identifier les six attitudes d'écoute

L'écoute de soi pour mieux se positionner dans un rapport gagnant-gagnant

- Comprendre la notion de besoin
- Faire la différence entre besoin et demande
- Pratiquer l'écoute de soi par la technique de l'auto-empathie
- Savoir formuler une demande

L'écoute de l'autre pour créer la confiance

- Mettre en place les règles de base dans la relation
- Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non-verbal)
- Se synchroniser avec son interlocuteur
- Choisir les canaux de communication adaptés
- Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur
- Rester disponible pour l'autre.



S'approprier les outils de l'écoute active

- Développer la congruence entre son verbal et non-verbal
- Intégrer les différentes techniques de reformulation
- Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés
- Utiliser efficacement le silence
- Concilier écoute et prise de notes.

De l'écoute active à l'efficacité relationnelle

- Se définir un objectif clair
- Maîtriser les étapes de l'entretien
- Questionner et influencer avec intégrité, l'art du questionnement
- Savoir conclure l'entretien

Méthodologie

80 % pratique, 20 % théorie

- Échanges
- Approche pédagogique par les outils des acteurs
- Exercice : Autodiagnostic de ses qualités d'écoute. Restitution et retours d'expériences.
- Exercice : s'entraîner à la technique de l'auto-empathie
- Entraînement à la synchronisation
- Jeux de rôle et mise en pratique de l'écoute active
- Débriefing et apports du consultant