



L'ECOUTE BIENVEILLANTE

Présentation de la formation résumée : L'écoute active permet d'accroître son efficacité relationnelle en toutes circonstances et plus particulièrement dans les situations de communication à fort enjeu, en face à face ou en groupe.

Public et Pré Requis :

Membres de l'association *Un parrain des enfants*

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis.

Effectif optimum :

10 à 12 participants

Objectifs Pédagogiques

Comprendre les bases et les conditions de l'écoute active
S'approprier les outils de l'écoute active, utiliser des techniques qui facilitent l'expression de ses interlocuteurs

Utiliser les outils de l'écoute active pour accroître son efficacité relationnelle dans les différentes situations de communication au sein de l'association.

Enrichir ses capacités relationnelles

Méthodes pédagogiques :

Alternance de pédagogies ludique et inductive : Réflexion et partage.

Mises en situation, à partir des exemples des participants et de situations concrètes. Analyse collective suivie d'échanges participatifs

Les participants élaboreront leur propre plan individuel de progrès, à la fin de la formation, afin d'ancrer les changements voulus dans le quotidien.

Supports pédagogiques :

Remise d'un livret à chaque participant

Contenu pédagogique

Accueil des participants, attentes.

Présentation du déroulé de la journée, règles communes

Echange avec les participants sur leurs attentes

1/ Les principes clés de la communication et l'importance d'une écoute de qualité

Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active.

Evaluer son style et sa capacité d'écoute.

Identifier les six attitudes d'écoute (les attitudes de Porter).

Claudine Sournac – BIOME

La Maison de l'Initiative SCOP/SA

52 rue Jacques Babinet 31100 Toulouse

Tel. 05 34 63 81 10 Fax. 05 34 63 81 11

N° SIRET : 398 386 102 00048 NAF 8559 A

2/ 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

3/ S'appropriier les outils de l'écoute active

Intégrer les différentes techniques de reformulation.
Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés.
Utiliser efficacement le silence.

4/ De l'écoute active à l'efficacité relationnelle

Se définir un objectif clair.
Maîtriser les étapes de l'entretien.
Questionner
Savoir conclure l'entretien.

5 / Mon plan d'actions individuel

Elaboration individuelle de son plan de progrès

Clôture de journée

Evaluation de la satisfaction, de l'atteinte des objectifs et des éléments mémorisés (« jouons au Bingo »).



Claudine Sournac- BIOME
La Maison de l'Initiative SCOP/SA
52 rue Jacques Babinet 31100 Toulouse
Tel. 05 34 63 81 10 Fax. 05 34 63 81 11
N° SIRET : 398 386 102 00048 NAF 8559 A