

L'écoute constructive

« Le commencement de bien vivre, c'est de bien écouter » Plutarque

Philosophe Grec



On ne peut écouter l'autre qu'en étant capable de se centrer sur lui : exercice difficile qui demande une prise de conscience, un entraînement, une patience, et un certain « sens » de l' « Autre ».

Quels sont les enjeux de la communication ? Qu'est-ce qui nous amène à entrer en contact avec une personne ? Nous le faisons pour deux choses : à la fois pour prendre de l'information ET être en lien avec la personne dans un objectif partagé.

Cela implique de connaître la façon dont chacun construit sa réalité, d'identifier la logique de communication de l'autre, d'aller à la rencontre de son modèle du monde. Pour cela il est fondamental de découvrir l'autre sans se livrer à une interprétation personnelle de son fonctionnement, de ses désirs, de ses attentes.

Les objectifs de la formation

- Savoir observer sans déformer.
- Savoir écouter sans interpréter.
- Se mettre en confiance (gérer ses états intérieurs) et mettre l'autre en confiance pour établir un bon rapport.
- S'accorder à l'autre pour mieux identifier ses fonctionnements dans la communication et s'y adapter.

Le contenu

- Définir les différents types d'écoute.
- Adapter son positionnement professionnel à l'écoute et mettre en œuvre des postures d'empathie.
- Se préparer intérieurement et émotionnellement à conduire des entretiens satisfaisants.
- Questionner le cadre de l'entretien et l'éthique nécessaire à son bon déroulement.
- Savoir utiliser les techniques d'entretien pour développer la compréhension réciproque (écoute, questionnement, reformulation, synthèse).

Le public

Toute personne impliquée dans l'accompagnement ou l'encadrement.

Durée : 2 jours
Participants : 12

La formation s'appuie sur **une méthodologie participative et active.**

L'intervenante est facilitatrice dans l'identification des changements souhaités. Une série d'exercices pratiques permettent l'analyse des difficultés rencontrées à partir des situations professionnelles vécues. Des exercices ludiques viennent capitaliser les acquis.