

## Améliorer sa capacité d'écoute active

### Objectifs de la formation

A la fin de la formation, le stagiaire est capable de :

- Comprendre l'importance de l'écoute active dans la communication,
- Maîtriser le langage non verbal
- Utiliser et pratiquer les outils opérationnels de l'écoute active,
- Dépasser les obstacles à l'écoute active.

### PROGRAMME

Introduction :

L'écoute active: une posture, un outil !

La place de l'écoute active dans la communication interpersonnelle et dans l'environnement professionnel

#### 1- Maîtriser le langage non verbal:

- Maîtriser l'observation et le regard
- Savoir Décoder les messages non verbaux
- Aborder les techniques de la communication par le regard

#### 2- Comprendre les Techniques opérationnelles de l'écoute active

- La synchronisation
- La reformulation
- La calibration

#### 3- Savoir utiliser des outils de l'écoute active

- Prendre le temps et tirer parti du silence
- Utiliser le pouvoir des bonnes questions
- Prendre conscience et réguler ses émotions

#### 4- Comprendre les obstacles à l'écoute active

- Savoir détecter son stress pour mieux mobiliser sa capacité d'écoute
- Aborder la notion de « l'égo » et son impact sur la qualité de l'écoute

### CONTEXTE

Face à l'intelligence artificielle, la robotisation et l'automatisation, les professionnels misent de plus en plus sur l'humain et sur les compétences relationnelles (soft skills).

Face à cette complexité, avoir la capacité d'être à l'écoute de son interlocuteur et de son environnement de travail devient une véritable compétence.

### PUBLIC CONCERNÉ

- Tous les professionnels pour lesquels le relationnel prend une place importante dans l'environnement de travail.

### AUCUN PRÉREQUIS

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation réalisée en présentiel lorsque les règles sanitaires le permettent ou en visio-conférence pour des groupes de moins de 6 personnes.

Partages d'expériences, ateliers de mise en pratique et mise en situation

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation en fin de formation et exercices pratiques

### CALENDRIER ET INSCRIPTION

Envoyer une demande par mail à [contact@gallileo-coaching.com](mailto:contact@gallileo-coaching.com), une date sera ensuite déterminée.

Prestation assurée pour des groupes de 4 personnes minimum et 16 maximum

### INFORMATIONS PRATIQUES

- 2 jours, soit 14h
- 4 personnes mini - 12 personnes maxi (inter ou intra entreprise)
- Lieu Bordeaux (adresse à confirmer)
- Horaires : 9h – 17h30 pause déjeuner incluse

### TARIF

400 euros HT/ personne

Formation accessible aux personnes en situation de handicap