

# Développer sa capacité d'écoute



Mise à jour 06/2024

Réf DPEO05A

## Objectifs de la formation

- ☞ Identifier les différents niveaux d'écoute.
- ☞ Appréhender les différentes formes de la communication.
- ☞ Diagnostiquer sa qualité d'écoute.
- ☞ Identifier les enjeux de l'écoute dans sa relation à l'autre.
- ☞ Créer les conditions favorables à l'écoute active.
- ☞ Pratiquer une écoute empathique.
- ☞ Utiliser les techniques de questionnement pour mieux écouter.
- ☞ S'approprier les techniques de régulation au cours d'un échange.
- ☞ S'approprier les réflexes d'une bonne écoute active.

## Contenu

### Autodiagnostic

#### 1. Les bases de la communication

- La transmission d'un message
- Les formes de la communication et leur impact
- Les freins et obstacles à l'écoute
- La déperdition de l'information

#### 2. Les enjeux de l'écoute

- Les différences entre entendre et écouter
- Les applications professionnelles et personnelles de l'écoute
- Les conséquences d'un manque d'écoute
- Les effets de l'écoute

#### 3. Les bases de l'écoute active

- Les trois niveaux d'écoute
- Les attitudes favorables à l'écoute
- Les conditions favorables à l'écoute
- Les techniques de questionnement et de régulation
- Les 10 comportements de base de l'écoute active

#### 4. Pratiquer une écoute empathique

- Comprendre l'empathie et ses enjeux
- Distinguer les degrés de compréhension
- Identifier les niveaux d'exercice de l'empathie

#### 5. Les réflexes de l'écoute active

- La synchronisation
- L'utilisation du « JE »
- Le feed back

### Mise en place de son plan d'action individuel pour une meilleure écoute



**Public**  
Toute personne



**Pré-requis**  
Formation dispensée en français, maîtrise de la langue française.



**Durée**  
2 jours, soit 14 h (en présentiel)



**Formateur(trice) pressenti(e)**  
Formateur(trice) spécialisé(e) en techniques de communication.



**Nombre de participants (intra)**  
De 2 à 12 personnes



**Matériel nécessaire**  
Vidéoprojecteur et ordinateur

### Moyens et méthodes pédagogiques et techniques :

- Apports théoriques en pédagogie active
- Tests, autodiagnostic
- Jeux et saynètes
- Diaporama (transmis aux participants)
- Mise à disposition d'un espace extranet individuel

### Modalités et délai d'accès

De 2 à 6 mois en moyenne (nous contacter)

### Tarif

Nous contacter pour obtenir un devis personnalisé

Besoin d'un conseil ? d'une information ?  
d'un devis ?  
Vous êtes en situation de handicap ?  
Contactez-nous



06.09.08.02.20



contact@cjformation.com



www.cjformation.com

Carine ANCIAUX

Présidente, Référente handicap  
Référente pédagogique et numérique  
Aurélie Fauchet et Claire Royer  
Assistantes administratives

## Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation

