

# Apprendre à écouter et à dépasser les mots

## Avant propos

Permet à vos collaborateurs de comprendre et lever les freins au manque de disponibilité. Ils pourront ainsi développer leur empathie et pratiquer une écoute plus pro-active.

## Objectifs de la formation

Comprendre l'importance de l'écoute dans la communication.  
Développer une écoute active à l'aide d'un bon questionnement.  
Identifier vos freins personnels, vos attitudes de « non-écoute » et apprendre à les surmonter.

## Avantages

Se centrer sur son interlocuteur.  
Écouter le langage du corps pour établir le contact et maintenir la relation.  
S'adapter au registre verbal et non verbal de son interlocuteur.  
Établir une relation de confiance à travers sa qualité d'écoute.

## Niveau requis / Public visé

**Prérequis :** Aucun

**Public visé :** Toute personne désireuse d'appréhender et d'optimiser ses différentes formes de communication.

## Programme

### L'importance du non verbal dans la communication

Les bases de la communication non verbale

Passer de l'observation à la calibration

Développer son sens de l'observation Identifier les points d'observation de son Interlocuteur

Notions de morphopsychologie

Apprendre à donner et à recevoir du feed-back

### Analyser sa perception de soi à soi, de soi à l'autre et de l'autre à soi

Contrôler mes attitudes (le non verbal)

Créer un climat de confiance et développer mon empathie

Parler positivement (le verbal), renforcer mon assertivité grâce à quelques repères

Optimiser son questionnement en fonction de ses interlocuteurs

Savoir se synchroniser avec son interlocuteur

Alterner position haute et position basse/ positive et négative

### Développement de sa communication non verbale

Prendre conscience de l'importance des sentiments et des émotions dans la communication non verbale

Reconnaître ses atouts, ses modes d'expression non verbaux et les valoriser

### Apport théoriques et méthodologiques issus de la synergologie

– outils de communication, d'analyse et d'adaptation de ses comportements dans la relation à soi et à l'autre

Entraînements progressifs pour l'intégration des outils de communication non verbaux

– travail en trinôme (guide, sujet, observateur)

## Moyens pédagogiques

### Formateur

Consultant expérimenté en communication

### Méthode

Exercices et entraînements dans les différentes situations professionnelles des participants

Développement personnel de sa propre communication non verbale

Support de cours remis à chaque participant

### Moyens pédagogiques

Supports d'animation pédagogique standardisés, utilisés en vidéo-projection. Installations en centre de formation : salle de cours, tables, chaises, mur clair pour la projection, tableau papier ou effaçable.

En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires.

### Moyens techniques

Ordinateurs, Wifi, imprimante multifonctions, vidéoprojecteur, Ecran, PaperBoard, support de formation.

### Moyens d'évaluation

Le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants. ? Une attestation de fin de formation est remise au stagiaire à l'issue de la formation, précisant si les objectifs sont atteints ou non, ou en cours d'acquisition.

### Moyens d'encadrement

Evocom-consulting est en portage salarial par la société SKALIS 28 rue de Londres 75009 Paris. SIRET : 50244846700048 déclaré à la DIRECCTE - La Déclaration d'Activité est enregistrée sous le n° 11.75.53720.75 auprès de la préfecture de Région de Ile de France.

## Durée

### 1 jours de (7h)

1<sup>er</sup> : 09H00 à 12H30 et de 13H30 à 17H00 (7 heures)