



« Nous ne pouvons inculquer directement à autrui un savoir ou une conduite ; nous pouvons tout au plus faciliter son apprentissage » (Carl Rogers)

*Ecouter les publics, les clients, les patients...*

## L'ÉCOUTE dans la pratique professionnelle

*Pour qu'une écoute active fasse gagner du temps et de la qualité*

Les cadres sont journalièrement sollicités à l'écoute par les personnels de leurs Services. Dans les Services Publics, à l'hôpital, des agents écoutent en permanence les publics. Dans le même temps, ils sont bousculés par la multiplicité de leurs tâches et des interventions nécessaires. Du coup, leur écoute risque d'être inactive et leurs réponses inadaptées.

Dans ce contexte, cette formation a deux objectifs généraux : faciliter la mission des écoutants et optimiser la qualité d'écoute active.

### OBJECTIFS

- ▶ Analyser le contexte dans lequel s'exerce l'écoute : atouts et freins
- ▶ Expérimenter les écueils de la communication
- ▶ Définir l'écoute active et s'exercer à la reformulation et à l'entretien
- ▶ Traiter les tensions entre disponibilité à l'écoute et multiplicité des tâches
- ▶ Définir la posture d'empathie et s'y exercer

### DESTINATAIRES

- ▶ cadres et salariés des entreprises, institutions et collectivités
- ▶ responsables associatifs

### PROGRAMME interactif, ajusté aux besoins de chaque groupe

#### Nos diverses pratiques de l'ÉCOUTE

- ▶ Débriefing, atouts et difficultés
- ▶ Attentes pour cette formation
- ▶ Les attitudes à promouvoir en fonction des objectifs institutionnels

#### LES ÉCUEILS DE LA COMMUNICATION

- ▶ Les situations où l'écoute est difficile/impossible
- ▶ La diversité des perceptions
- ▶ L'enchaînement perceptions ⇒ interprétations ⇒ jugements
- ▶ Passer d'une écoute centrée sur soi à une écoute centrée sur l'autre (Carl ROGERS)

#### S'EXERCER À L'ÉCOUTE ACTIVE, à l'école de Carl ROGERS et de la Communication bienveillante

- ▶ Ecouter et distinguer les faits – les ressentis – les besoins – les demandes
- ▶ Les divers types d'écoute (Élias PORTER)
- ▶ La reformulation
- ▶ Répondre de façon ferme et respectueuse face à l'agressivité
- ▶ Mises en situation d'écoute active

### ORGANISATION

↪ LIEU à définir avec vous

↪ DURÉE

2 jours consécutifs  
et si possible un 3<sup>ème</sup> jour  
après 1 mois  
14h ou 21 h de formation

↪ TARIF

à négocier

↪ CONTACT Pôle REUNION

Marc THOMAS

Dirigeant de

**Compétences relationnelles**

[mthomas@competences-relationnelles.com](mailto:mthomas@competences-relationnelles.com)

Tél. 06 93 41 96 62

↪ CONTACT METRO-Pôle

Delphine PIERREJEAN

Responsable Métropole de

**Compétences relationnelles**

[dpierrejean@competences-relationnelles.com](mailto:dpierrejean@competences-relationnelles.com)

Tél. 07 70 77 82 20

**Compétences relationnelles** est un organisme de formation professionnelle enregistré sous le n° 98 97 04208 98  
Les formations peuvent donc être financées sur les fonds de la Formation Professionnelle Continue des entreprises.