

## Focus

**SAVOIR ÉCOUTER EST LE PREMIER PAS** pour construire des **RELATIONS SAINES ET EFFICACES**. Écouter est si simple mais si difficile à pratiquer au quotidien. En effet, écouter nécessite non seulement de pouvoir se taire un temps, mais aussi de pouvoir restituer quelque chose en retour, le tout dans une **ALTERNANCE DYNAMIQUE ENTRE ÉCOUTE ET FEEDBACK**. De nombreux conflits et crispations au travail proviennent d'obstacles et de difficultés à pratiquer efficacement l'écoute et le feedback.

Avec cette formation, vous expérimentez comment pratiquer une écoute active et faire des feedbacks efficaces dans vos interactions avec vos collaborateurs – aussi bien qu'avec vos collègues, vos clients ou vos partenaires.

## Objectifs pédagogiques

S'initier à l'approche systémique et stratégique de Palo Alto.

Comprendre comment et quand pratiquer une écoute active.

Acquérir les clés de lecture systémiques pour plus d'efficacité dans les situations relationnelles.

Travailler sur des cas concrets pour apprendre à écouter et à faire des feedbacks efficaces.

## Compétences visées

Savoir mettre en pratique une écoute performante, y compris dans des situations délicates (conflits, comportements « difficiles », souffrance au travail...).

Donner du feedback avec une vision systémique de la communication.

Identifier et dépasser ses freins à l'écoute et ceux des autres.

## Contenu

**Pourquoi l'écoute est-elle si simple mais si difficile à pratiquer**

- Les différents types d'écoute et de réactions
- Les pièges à éviter selon les contextes

**Pratiquer une écoute élargie**

- Observer et décoder le verbal et le non verbal, l'explicite et l'implicite
- Adopter une vision systémique et circulaire de l'écoute, du feedback et de ses effets

**L'empathie stratégique**

- Rejoindre l'autre
- Faire face à des réactions émotionnelles perturbantes, adapter ses propres réactions, comprendre les emballements possibles Identifier ses zones limites et développer ses antidotes

**Optimiser son feedback**

- Adopter un objectif relationnel
- S'adapter à son interlocuteur, comprendre les écarts de « visions du monde »
- Utiliser sa communication verbale et non-verbale, savoir quand méta-communiquer
- Utiliser les positions « haute » et « basse » dans la relation

## Pré-requis

Aucun pré-requis.

## Public

Managers, dirigeants, responsables de projet... ou personnes ayant à mener des entretiens divers.

## Méthode

La démarche pédagogique est essentiellement active. Les participants sont invités à mettre en pratique le plus possible avec un débriefing de votre mode actuel de fonctionnement et des pistes de progression personnalisées.

Sont proposés en alternance : des apports méthodologiques, des exercices individuels et en binômes, des échanges autour des situations vécues par chacun, des jeux de rôle et mises en situation, des temps de débriefing.

## Evaluation

Un questionnaire en ligne d'auto-positionnement sera proposé à chaque participant afin qu'il évalue sa propre progression, sa satisfaction et la pertinence de la formation au regard de sa pratique professionnelle (avant, juste après la formation et 6 mois après).

## 1 ouvrage



## Intervenante

**Estelle BOUTAN** - Ingénieur de formation, Estelle a travaillé 16 ans en entreprise dans la conduite de projets de transformation. Certifiée coach professionnelle, praticienne PNL et Élément Humain, elle se passionne dès 2011 pour l'approche de l'école Palo Alto. Experte reconnue en accompagnement des changements, Estelle aide les organisations, les managers et leurs équipes à se transformer et à surmonter les situations délicates. Elle forme aussi des coachs et responsables RH.

## 14h

**Pour le prix de cette formation**  
EN INTER

Veillez vous référer à la présentation de la formation sur notre site internet

EN INTRA

Veillez nous consulter pour un devis personnalisé