

Ecouter vraiment, répondre constructivement (1J)



Descriptif

« Ne vous plaignez jamais d'un client difficile car il est la cause de vos progrès. Traitez-les autres mieux encore : ils sont les raisons de vos bénéfices » - Auguste Detoef.

De bonnes relations nécessitent la compréhension réciproque des besoins de chacun et leur satisfaction dans la mesure du possible et du raisonnable. Cela suppose de réelles capacités d'écoute, de communication et aussi quelques éléments de connaissances en psychologie humaine. Que ce soit dans une relation verticale (manager/collaborateur, parent/enfant), horizontale (collègues, amis), ou commerciale, bien comprendre les besoins de son interlocuteur est le liant de toute relation.

L'objectif de cette formation est découvrir les techniques de communication facilitant une bonne compréhension de l'autre et pour cela, oser questionner, reformuler et surtout écouter sans faire de projections personnelles.

Objectifs

- Pratiquer l'écoute active des besoins de son interlocuteur ;
- Disposer des principaux modèles des besoins comme cadre de référence (A. Maslow, R. Barret, S.O.N.C.A.S) ;
- Développer sa communication orale en posant les bonnes questions au bon moment ;
- Rester dans un état d'esprit assertif et s'adapter aux différences de points de vue sans se sentir menacé ;
- Repérer les filtres dominants de son interlocuteur et choisir le canal de communication approprié ;
- Adapter son niveau de communication à son interlocuteur ;
- Prendre conscience de ses propres ressentis, forces et difficultés en matière de communication interpersonnelle ;
- Accompagner son interlocuteur en usant des mots et du ton juste selon le contexte ;
- Prendre et assumer sa part de responsabilité dans la relation à l'autre.
- Prendre conscience de l'importance de la présence et de l'attention à l'autre dans la communication.

Pour aller plus loin

- Améliorer sa communication interpersonnelle (1J)
- Décoder le langage non-verbal (1J)