



Développer l'écoute active

Mise à jour nov. 2023

Durée 1 jour (7 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Identifier les enjeux de l'écoute, ses freins et ses mécanismes
- Connaitre les techniques et attitudes d'écoute active pour en mesurer les effets
- Développer ses capacités d'écoute en situation professionnelle
- Apprendre à écouter l'autre
- Être en capacité de réussir à reformuler ce que l'autre dit

PARTICIPANTS

- Toute personne ou équipe souhaitant améliorer ses capacités d'écoute
-

PRE-REQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis spécifique

MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Programme de formation

Introduction (00h30)

- Présentation de la formation,
- des participants et de leurs attentes spécifiques

Favoriser le dialogue (01h45)

- L'écoute de l'autre pour créer la confiance
- Mettre en place les règles de base dans la relation
- Permettre à l'autre de s'exprimer
- Éviter d'interpréter
- Évaluer son style et sa capacité d'écoute (autodiagnostic de ses qualités d'écoute)
- Améliorer sa posture d'écouter
- Débriefing collectif

- Mieux gérer les différentes situations professionnelles (entretiens, réunions, conflits, négociations, situations difficiles)
- Simulations de situations professionnelles d'écoute. Débriefing en groupe sur les comportements mis en œuvre

Bilan, évaluation et synthèse de la formation (00h00)

Les différents types d'écoute pour mieux décrypter son

interlocuteur (01h15)

- Verbal : le vocabulaire
- Non verbal : posture et gestuelle
- Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur
- Observer et s'adapter à son interlocuteur
- Se synchroniser avec son interlocuteur

Identifier les différents niveaux de l'écoute active (00h45)

- Écouter activement
- Donner des signes de reconnaissance
- Utiliser le silence et la respiration dans l'échange

Clarifier par le questionnement (00h45)

- Approfondir la réflexion
- Utiliser la reformulation pour synthétiser et confirmer la compréhension des propos
- Jeux de rôle : S'exercer à pratiquer l'écoute active

Axes de progression personnelle (02h00)

- La disponibilité
- L'accueil et l'intérêt
- L'impartialité : absence de jugement
- Développer son empathie
- Les situations favorables à l'écoute active : Caractéristiques et implications
- Pratiquer l'écoute de soi par la technique de l'auto-empathie