

Pratiquer l'écoute active

« Celui qui parle sème, celui qui écoute récolte » (Proverbe Persan). Les interactions personnelles - individuelles ou collectives - sont au cœur de notre environnement professionnel. De notre capacité d'écoute « active » découlent la qualité de nos interactions et notre efficacité professionnelle.

Cette formation vous propose d'identifier vos atouts pour mobiliser et développer votre potentiel d'écoute et d'acquérir, à travers la pratique, des techniques opérationnelles en lien avec votre activité professionnelle.

Programme

Les principes de l'écoute active

- Partager une définition de l'écoute active
- Identifier les enjeux de la pratique de l'écoute active dans son environnement professionnel

« Activer » sa propre écoute

- Evaluer son style d'écoute
- Comprendre les mécanismes de l'écoute active
- Activer l'écoute en prévention des tensions
- Mobiliser sa capacité d'écoute et développer son écoute empathique

Les principales techniques d'écoute active (1/2) : le questionnement

- S'approprier les différentes modalités de questionnement
- Choisir la « bonne question » selon le contexte et la situation
- Analyser sa pratique professionnelle



Objectifs

- Apprendre à écouter l'autre et poser les bonnes questions
- Apprendre à faire émerger le besoin réel
- Savoir reformuler et synthétiser
- Choisir la bonne méthode en fonction de la situation

2 jours – 14 heures

Présentiel ou distanciel

Les principales techniques d'écoute active (2/2) : la reformulation

- Caractériser la technique de reformulation
- Reformuler avec à propos

Pratique de l'écoute active

- Contextualiser l'utilisation des techniques
- S'entraîner pour acquérir des réflexes



Pour qui ?

Consultant, manager ou tout responsable souhaitant développer son écoute dans le cadre professionnel.



Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



Les plus

Apports théoriques et méthodologiques
Exercices pratiques
Echange d'expérience

Nos modalités pédagogiques

Notre signature pédagogique **I.M.P.A.C.T.** sous-tend toutes nos modalités pédagogiques:

- **I****NSPIRER** l'envie d'apprendre par l'identification des enjeux, des besoins d'apprendre, par la projection sur les bénéfices possibles
- Mettre en **M****OUVEMENT** dans l'apprentissage par l'expérimentation (mises en situation, jeux d'expérimentation, cas pratiques,...)
- **P****ERSONNALISER** l'apprentissage par des modalités variées, par une prise en compte des individualités et des spécificités de contextes professionnels
- Favoriser l'**A****UTONOMIE** des participants par des travaux de sous-groupe en autonomie, par des entretiens réflexifs entre participants, par la prise de conscience du « pouvoir agir » individuel
- Travailler en **C****O-RESPONSABILITE** tout au long de la formation, en engageant les participants dans la co-construction des apprentissages
- Engager la **T****RANSFORMATION** par la définition d'objectifs de progrès, les prises de conscience des possibilités, le challenge de défis post formation

Nos modalités d'évaluation

Avant

Chaque participant est invité à :

- Réaliser son auto - évaluation de connaissances / expériences sur les différents thèmes de la formation
- Définir ses propres objectifs de progrès en lien avec ses pratiques professionnelles

Pendant

Notre approche de l'évaluation formative : une évaluation continue de la progression

A travers notre pédagogie active et pragmatique, nous mettons en œuvre une évaluation continue, intégrée au déroulement de la formation.

En cours de séquence : nos séquences sont structurées en temps forts qui nous permettent de mesurer les évolutions

- Au démarrage, par une activité de sensibilisation, nous faisons émerger le positionnement initial des participants
- Au cœur de la séquence, nous vérifions la compréhension et l'acquisition des contenus abordés au travers d'activités variées : exercices pratiques, mises en situation et quizz...
- En fin de séquence, les participants évaluent leur progression sur le thème en lien avec leur fiche d'auto-évaluation

Cette approche dynamique nous offre une vision précise de la progression de chaque apprenant et nous permet d'ajuster notre démarche pour répondre aux besoins spécifiques de chacun.

En fin de formation :

Le formateur réalise une évaluation des acquis à travers plusieurs activités proposées aux participants :

- Réaliser une synthèse des messages clés de la formation
- Evaluer leur progression en lien avec leurs objectifs de progrès
- Proposer des défis personnels d'expérimentation en lien avec leurs objectifs de progrès
- L'évaluation de la satisfaction des participants s'effectue par le biais d'un questionnaire en ligne

Après

Les participants expérimentent les défis proposés en fin de formation

Des ressources complémentaires seront proposées pour consolider les connaissances et approfondir les notions abordées