

# Module 13: Développer une écoute empathique

## Capsule Compétences Psychosociales



### Objectifs

Être capable de :

- Distinguer l'écoute empathique de l'écoute active et d'autres formes d'écoute.
- Identifier les obstacles à l'écoute empathique et comment les surmonter.
- Pratiquer des techniques pour développer et améliorer son écoute empathique.

3,5 heures

Distanciel



### Programme

#### Définir le concept et l'importance de l'écoute empathique

- Distinguer précisément l'écoute empathique de l'écoute active et d'autres formes d'écoute (caractéristiques & exemples).
- Identifier les bienfaits de l'EE pour le communicateur et le destinataire.

#### Mener une introspection individuelle pour évaluer son degré d'écoute empathique

- Prendre conscience des barrières courantes à l'EE (p. ex., jugements, distractions, émotions fortes).
- Explorer la manière dont la culture, le sexe et d'autres facteurs peuvent influencer la manière dont l'EE est perçue et pratiquée.

#### Expérimenter de manière ludique les techniques de d'écoute empathique

Des ateliers collaboratifs menés en sous-groupes permettront de mobiliser les stratégies pour appliquer les techniques d'écoute empathique (reformulation, validation, non verbal, ...) y compris en situation difficile

Un temps de réflexion collective permettra aux participants de :

- Identifier les obstacles à l'écoute empathique et les surmonter
- Identifier les pratiques à intégrer dans leur quotidien (plan d'actions individuel)



### Pour qui ?

Toute personne souhaitant développer un relationnel de qualité et prévenir les risques de malentendus et de conflits.



### Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



### Les plus

Une taille de groupe restreinte pour faciliter les échanges  
Un exercice d'introspection guidé pour s'autoévaluer sereinement  
Des ateliers collaboratifs pour se découvrir et s'enrichir mutuellement

## Nos modalités pédagogiques

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

- **I****NSPIRATION** : susciter l'envie d'apprendre par l'identification des enjeux, des besoins, par la projection sur les bénéfices possibles
- **M****OUVEMENT** : stimuler l'apprentissage par l'expérimentation (mises en situation, jeux d'expérimentation, cas pratiques,...)
- **P****ERSONNALISATION** : prendre en compte les individualités et les spécificités de contextes professionnels avec des modalités pédagogiques variées
- **A****UTONOMIE** : favoriser des travaux de sous-groupe autonomes, des entretiens réflexifs entre participants, la prise de conscience du « pouvoir agir » individuel
- **C****O-RESPONSABILITE** : engager, tout au long de la formation, les participants dans la co-construction des apprentissages
- **T****RANSFORMATION** : challenger la définition d'objectifs de progrès, les prises de conscience des possibilités, des 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