

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.



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



Programme

1. L'écoute active : de quoi parlons-nous ?

- Clarifier la notion d'écoute et ses enjeux
 - Les différentes formes d'écoute
 - Les principes de l'écoute active
- Identifier les mécanismes de l'écoute
 - Les principes de la communication
 - Les biais en situation d'interaction

Réflexion en sous-groupe

2. L'analyse de sa pratique

- Clarifier les différents types d'écoute
 - Les 6 attitudes et leurs impacts en situation d'interaction
- Identifier ses atouts et axes d'amélioration
 - Sa posture d'écoute
 - L'impact du non-verbal

Autodiagnostic de sa pratique d'écoute

3. Les principales techniques de l'écoute active

- Expérimenter le questionnement
 - Les différentes modalités de questionnement
 - Le choix de la « bonne question » selon le contexte et la situation
- S'approprier les techniques de reformulation
 - Les différents types de reformulation
 - La reformulation avec à propos

Cas pratique sur les différentes techniques

4. La pratique de l'écoute active

- Développer son écoute
 - La mobilisation de sa capacité d'écoute : état d'esprit
 - Les différents stades de l'écoute
- Contextualiser l'utilisation des techniques
 - L'utilisation de l'écoute comme outil en prévention des tensions et face à une situation délicate

Mise en situation et identification de pratiques à intégrer dans leur quotidien (plan d'action individuel)



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****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